



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA C.P.A.**

## **TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

### **TEMA:**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL  
HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA DE LA CIUDAD DE  
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**Salcedo Larrea Francisco Antonio**

**Riobamba – Ecuador**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Nosotros como Director y Miembro del tribunal de la tesis titulada “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

**CERTIFICAMOS:** Que el trabajo investigativo ha sido desarrollado en su totalidad por el autor y cuidadosamente revisado.

---

Ing. CPA Víctor Manuel Albán Vallejo

**DIRECTOR DE TESIS**

---

Dra. Jaqueline Elizabeth Balseca Castro

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO” como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de mi exclusiva responsabilidad como autor de mi trabajo investigativo.

Riobamba, abril 2015

EL AUTOR

---

FRANCISCO ANTONIO SALCEDO LARREA

C.I. 060427292-2

## **DEDICATORIA**

Frente a este esfuerzo, va dedicado para mi mamá Amparito Larrea Arellano y mi abuelita Fanny Arellano Mackliff que las quiero mucho en especial.

A toda mi familia que siempre estuvo pendiente de mí en todo este tiempo, siempre preguntando como me va y dándome su apoyo incondicional.

Siempre para mis amigos y todas las personas que siempre supieron apoyarme de una y otra manera, a mi papá Francisco Salcedo López que se encuentra en Estados Unidos, y siempre me dio consejos para seguir adelante y no rendirme.

Lo mejor de mi vida ustedes.

.

Francisco Antonio Salcedo Larrea

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer primero a Dios y a las dos mujeres que más amo en este mundo y me han apoyado en todo, a mi madre y a mi abuelita, gracias por estar siempre apoyándome en cada momento y ser mi único sostén, dándome educación y amor en mi vida; todo este esfuerzo y lo mejor que viene va por ustedes.

Gracias también a los propietarios del Hotel Mansión Santa Isabella, Ben Cox, Betty Delgado, Jenny Delgado, que desde un comienzo supieron apoyarme con la información y aceptación para la propuesta de un Sistema de Control Interno.

Gracias a mis tutores de tesis por el apoyo en todo este proceso para concluir con esta investigación.

## **RESUMEN**

La Propuesta de un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, permitirá el mejoramiento de sus procesos administrativos, operativos, financieros y la toma de decisiones oportunas que permitan alcanzar los objetivos que persigue el Hotel.

Para la realización de la presente propuesta se ejecutó entrevistas, encuestas, y se observó el comportamiento de las personas y sus operaciones dentro del hotel para la toma de decisiones, tratando únicamente de corregir el pasado para obtener un mejor futuro alcanzando los objetivos de manera eficaz y eficiente mediante una serie de procedimientos y mecanismos que permitan verificar que los recursos sean salvaguardados a fines predeterminados, el Hotel Mansión Santa Isabella carece de un Sistema de Control interno que proporcione una mejor administración y el dinamismo de las operaciones, para brindar un mejor servicio al cliente interno y externo.

Por medio del Sistema de Control Interno que se ha propuesto, se busca obtener eficiencia y eficacia en los procesos y actividades del Hotel Mansión Santa Isabella, además se elaboró un mapa de riesgos que permitirá prever algunos sucesos políticos, ambientales, de mercado y de recursos humanos. También se desarrolló un manual de contabilidad para facilitar los procesos contables basándose en las NIIF y NIC.

---

Ing. CPA Víctor Manuel Albán Vallejo

**DIRECTOR DE TESIS**

## **ABSTRACT**

The proposal for an Administrative Control System for the Hotel Mansion Santa Isabella in the city of Riobamba, Chimborazo Province, allows the improvement in operational, financial and administrative processes and opportune making decisions for achieving the objectives that the hotel persecutes.

Internal control is used to characterize the results of the making decision, which tends only to correct the past for a better future, to achieve the objectives of an effective and efficient manner by using a set of procedures and mechanisms that permit to check that the objectives be safeguard to predetermined aims, the hotel Mansion Santa Isabella suffers a lack of an Administrative Control System that provides a better administration and dynamism of the operations, to give a better service to both the internal and external client.

Through the Administrative Control System which has been proposed seeks to obtain efficiency and effectiveness in the processes and activities of the Hotel Mansion Santa Isabella, in addition a risk map was elaborated to foresee some political events, market environments, and from human resources, by developing also an Accounting Handbook to facilitate the accounting processes based on the IFRS and IAS.

## ÍNDICE GENERAL

	PÁGINA
Portada.....	<u>i</u>
Certificación del tribunal.....	<u>ii</u>
Certificación de responsabilidad.....	<u>iii</u>
Dedicatoria.....	<u>iv</u>
Agradecimiento.....	<u>v</u>
Resumen.....	<u>vi</u>
Summary.....	<u>vii</u>
Índice general.....	<u>viii</u>
Capítulo I: El problema	
1.1 Antecedentes del problema.....	14
1.1.1 Formulación del problema.....	16
1.1.2 Delimitación del problema.....	16
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivo general.....	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
1.3 Justificación.....	17
Capítulo II: Marco teórico	
2.1 Fundamentación teórica.....	19
2.1.1 Control.....	19
2.1.2 Control interno.....	19
2.1.2.1 Lo que puede hacer el control interno.....	19
2.1.2.2 Lo que no puede hacer el control interno.....	20



2.1.2.3	Clasificación del control interno.....	21
2.1.2.3.1	Control administrativo.....	21
2.1.2.3.2	Control contable.....	21
2.1.2.4	El control interno como sistema.....	22
2.1.2.5	Fines del control interno.....	23
2.1.2.5.1	Protección de sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.....	23
2.1.2.5.2	Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.....	24
2.1.2.5.3	Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.....	24
2.1.2.5.4	Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.....	25
2.1.2.5.5	Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.....	25
2.1.6	Objetivos generales del control interno.....	26
2.1.6.1	Objetivos del sistema contable.....	26
2.1.6.2	Objetivos de autorización.....	27
2.1.6.3	Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones.....	28
2.1.6.4	Objetivos de verificación y evaluación.....	28
2.1.6.5	Objetivos de salvaguarda física.....	29
2.1.7	Objetivos básicos del control interno.....	29
2.1.8	Principios de control interno.....	30
2.1.9	Elementos del control interno.....	31

2.1.9.1 Estructura organizacional.....	32
2.1.9.2 Procedimientos de un control interno.....	32
2.1.9.2.1 Procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control interno.....	32
2.1.9.2.2 Procedimientos de control aplicables a las operaciones que se registran en las cuentas contables.....	34
2.1.9.2.2.1 Fondo fijo de caja.....	35
2.1.9.2.2.2 Caja y bancos.....	36
2.1.9.2.2.3 Cuentas por cobrar a clientes.....	37
2.1.9.2.2.4 Inventarios.....	37
2.1.10 Técnica de flujogramas.....	38
2.1.10.1 Diagramas.....	38
2.1.11 Responsabilidad del control interno.....	41
2.1.11.1 Responsabilidades específicas.....	41
2.1.12 Fines de la organización.....	42
2.1.13 Ongoing.....	43
Capítulo III: Marco metodológico	
3.1 Idea a defender.....	44
3.2 Tipo de investigación.....	44
3.2. Tipos de estudios de investigación.....	44
3.2.2. Diseño de la investigación.....	44

3.3 Población y muestra.....	45
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos.....	45
3.4.1 Métodos.....	45
3.4.2 Técnicas. ....	46
Capítulo IV: Análisis de resultados	
4.1 Propuesta.....	47
4.2 Resultados de la propuesta.....	47
4.3 Contenido de la propuesta.....	48
4.3.1 Reseña histórica.....	48
4.3.2 Historia del hotel Mansión Santa Isabella.....	48
4.3.3 Características del Hotel Mansión Santa Isabella.....	49
4.3.4 Diagrama de flujo de la propuesta de sistema de control interno.....	50
4.3.5 Introducción.....	51
4.3.6 Objetivo del sistema de control interno.....	51
4.3.7 Objetivos específicos.....	51
4.3.8 Campo de aplicación.....	51
4.3.9 Información estratégica propuesta.....	52
4.3.9.1 Misión.....	52
4.3.9.2 Visión.....	52
4.3.9.3 Objetivo general.....	53

4.3.9.4 Objetivos específicos.....	53
4.3.9.5 Políticas y normas: información y comunicación.....	54
4.3.10 Segregación del personal.....	55
4.3.10.1 Estructura del personal.....	55
4.3.10.1.1 Organigrama general.....	55
4.3.10.1.2 Organigrama estructural.....	56
4.3.10.2 Descripción técnica del puesto de trabajo.....	57
4.3.10.2.1 Junta general de accionistas.....	57
4.3.10.2.2 Presidente.....	58
4.3.10.2.3 Gerente general.....	59
4.3.10.2.4 Contador/a.....	60
4.3.10.2.5 Auxiliar de contabilidad.....	62
4.3.10.2.6 Recepcionista.....	64
4.3.10.2.7 Camareras.....	66
4.3.10.2.8 Botones.....	68
4.3.10.2.9 Jefe de talento humano.....	70
4.3.10.2.10 Administrador/a de bebidas y alimento.....	72
4.3.10.2.11 Chef.....	74

4.3.10.2.12 Ayudante de chef.....	76
4.3.10.2.13 Meseros.....	78
4.3.10.3 Políticas y normas: ambiente de control - personal del hotel.....	80
4.3.11 Procedimientos de control interno del hotel Mansión Santa Isabella.....	83
4.3.11.1 Servicio de restaurante y bar.....	84
4.3.11.2 Reservación para hospedarse en una habitación personalmente.....	86
4.3.11.3 Reservación online de hospedaje.....	88
4.3.11.3.1 Políticas y normas.....	90
4.3.11.4 Procedimiento de entrada y salida personal.....	91
4.3.11.5 Servicio de lavandería.....	93
4.3.11.6 Limpieza de habitaciones.....	95
4.3.11.7 Área de contabilidad declaración de impuestos.....	97
4.3.11.8 Inventario de bodega y suministros del hotel.....	99
4.3.11.8.1 Políticas y normas: inventarios de bodega y suministros.....	101
4.3.11.9 Cuentas por cobrar.....	102
4.3.11.9.1 Políticas y normas: cuentas por cobrar.....	104
4.3.12 Mapa de riesgo.....	105
4.3.13 Manual contable.....	107
4.3.13.2 plan de cuentas bajo normas internacionales de información financiera.....	112
4.3.13.3 políticas y normas contables.....	133
Conclusiones.....	135
Recomendaciones.....	136

Bibliografía.....	137
Anexos.....	139

## ÍNDICE DE CUADROS

No	TÍTULO	PÁGINA
1	Organigrama general.....	55
2	Organigrama estructural.....	56
3	Ejemplo de kardex.....	101
4	Cédula de cuentas por cobrar.....	105
5	Mapa de riesgos.....	105

## ÍNDICE DE GRAFICOS

No	TÍTULO	PÁGINA
1	Servicio de Restaurante y Bar .....	84
2	Reservación para hospedarse en una habitación personalmente.....	86
3	Reservación Online de Hospedaje.....	88
4	Procedimiento de Entrada y Salida del Personal.....	91
5	Servicio de Lavandería .....	93
6	Limpieza de Habitaciones.....	95
7	Área de Contabilidad Declaración de Impuestos.....	97
8	Inventario de Bodega y Suministros del Hotel.....	99
9	Cuentas por Cobrar .....	102

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.**

Este trabajo de investigación para la tesis a defender denominado Propuesta de un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se refiere específicamente a la propuesta que se hizo al hotel de un sistema de control interno para el mejoramiento de los procesos contables y administrativos que hay dentro de él y así el hotel alcanza sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Facultad de Administración de Empresas - Escuela de Contabilidad y Auditoría se han realizado tesis de Control Interno como por ejemplo:

Vega, M. (2009). *Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Aplicando la nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector*. (Tesis de Grado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

El presente trabajo fue aplicado en una entidad de derecho público como es la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en su departamento financiero necesitan un control interno para tener un sistema más ágil que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión; el manual de control interno ayuda al departamento financiero a alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos para el sistema e-SIGEF y e-SIPREN.

El manual de control interno al área financiera de la Escuela Superior Politécnica Chimborazo permitió dar a conocer sus necesidades proporcionando una seguridad razonable sobre el alcance de los objetivos del Departamento.

Portilla, U. & Rios, A. (2012). *Implementación de Controles Internos en la Empresa Sabijoux s.a. en la ciudad de Guayaquil para el año 2012*. (Tesis de Grado) Universidad Estatal De Milagro (Unemi). Milagro, Ecuador.

En la presente tesis se ha realizado una Implementación de Controles Internos en la Empresa Sabijoux S.A. que ayudó a la empresa en su venta de bisuterías y artículos varios ya que no tienen políticas, ni procedimientos para cada departamento ni reglamentos internos, detectando sus falencias y errores que se tiene dentro de la compañía y para dar soluciones para el alcance de sus objetivos y metas de todos los departamentos así también adquirir unos mejores resultados en los Estados Financieros.

Gracias al presente trabajo se pudo encontrar algunas falencias y errores dentro del hotel tales como: el que no existe manual de cobranzas, la falta de capacitación continua del personal que labora en la empresa, no se realiza un seguimiento en las actividades de ventas, manejo de documentación, seguimiento y evaluación del sistema de cobranza y el más importante es que el personal dentro de la empresa no tiene claro cuál es su función dentro de ella, pues con la implementación del control interno se dio solución a todos estos problemas.

Guzmán, D. & Pintado, M. (2012). *Propuesta del Diseño de un Manual de Control Interno Administrativo y Contable en el Área de Contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana*. (Tesis de Grado) Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.

En la presente Tesis realizada en la Universidad Politécnica Salesiana buscó alcanzar en el área de Contabilidad de la misma entidad, una herramienta que fortalezca a las actividades y procesos cotidianos con un manual de control interno enfocándose en la necesidad administrativa que tiene toda empresa que es la salvaguarda de activos mediante la eficiencia y eficacia de las actividades operativas.

El manual de control interno centralizó una área contable que ahora es organizada con una perspectiva siempre de superación, garantizó eficiencia a todas las operaciones del departamento, trabajando en base con las políticas del área administrativa y contable de la universidad, se facilitó la creación de programas de capacitación al personal para que realicen de mejor manera sus funciones y también se ayudó con un manual contable el cual hizo a la contabilidad del área más fácil y explicativa.



Rojas, W. (2007). *Diseño de un Sistema de Control Interno en una Empresa comercial de repuestos electrónicos*. (Tesis de Grado) Universidad De San Carlos De Guatemala

En la presente Tesis realizada en Guatemala diseña un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos para sus procesos contables y administrativos enfocándose primero en el talento humano que es lo principal de la empresa, un recurso que siempre está insatisfecho, también buscó que la empresa tenga un información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, conseguir una salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa para alcanzar los objetivos empresariales.

El manual de control interno ayudo a verificar las características particulares que tiene la entidad, que tipo de organización es, identificó los procesos que lleva a cabo la empresa dándole un orden con eficacia y eficiencia para su buena realización evitando falencias y errores con la ayuda también de políticas que rijan el comportamiento de los departamentos internos.

#### **1.1.1 Formulación del Problema.**

¿Cómo influye una propuesta de un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, permitiendo el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables?.

#### **1.1.2 Delimitación del Problema.**

Esta investigación se llevará a cabo en el Hotel Mansión Santa Isabella, ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo con el fin de evaluar los funcionamientos administrativos y contables para su mejoramiento.

## **1.2 OBJETIVOS.**

### **1.2.1 Objetivo General.**

Proponer un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar en el marco teórico todos los procedimientos de un Sistema de Control Interno al Hotel Mansión Santa Isabella para fundamentar los conceptos de investigación requeridos.
- Identificar los procesos que se realizan en el Hotel Mansión Santa Isabella para proponer los procedimientos del control interno que permitan salvaguardar los recursos del hotel.
- Elaborar un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN.**

El presente estudio pretende una propuesta de un sistema de Control Interno al Hotel Mansión Santa Isabella con la finalidad de agilizar, simplificar y adecuar los procesos a las distintas necesidades del hotel, para ofrecer un mejor servicio al cliente nacional o internacional, con una mejor administración dentro del hotel, con un personal motivado que labora de manera eficiente, y procesos que ayudan al alcance de los objetivos, obteniendo reconocimiento a nivel nacional y mundial.

El control interno garantiza la obtención de información financiera correcta y segura ya que éste es un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo. Permitirá también el manejo adecuado de los bienes, funciones e información

de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.

Cabe destacar que la presente investigación constituye un valioso aporte para el Hotel Mansión Santa Isabella debido a que no existen estudios previos relativos a la propuesta, es decir no se han llevado a cabo dentro del hotel un sistema de control interno.

El sistema de control interno está a cargo de la propia entidad que en este caso es el hotel Mansión Santa Isabella. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad de sus autoridades, funcionarios y servidores.

Con esta investigación se pretende contribuir con la propuesta de conseguir información financiera confiable y correcta con una administración eficiente y eficaz que logre el alcance de los objetivos del Hotel con la salvaguarda de sus activos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

#### **2.1.1 Control.**

Herrera (2002) afirma que:

Control, según una de sus acepciones gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección, con el propósito final en esencia de preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados esperados que se ha propuesto el ente (p.3).

El control nos ayuda al cuidado e inspección de los recursos y a su buen uso para así contribuir a los resultados que desea obtener el hotel en sus operaciones para el alcance de los objetivos que se han propuesto.

#### **2.1.2 Control Interno.**

Aguirre (2005) afirma: “El control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia de la gestión financiera contable y administrativa” (p.228), el control interno ayuda a una empresa a alcanzar sus objetivos financieros contables y administrativos que se ha propuesto.

##### **2.1.2.1 Lo que puede hacer el control interno.**

Mantilla, (2009) dice:

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos; puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias (p.7).

El control interno ayuda que prevenga la pérdida de recursos y consiga sus metas propuestas, basándose siempre en las leyes y regulaciones que se rigen en nuestro país, obteniendo información correcta y fiable.

#### **2.1.2.2 Lo que no puede hacer el control interno.**

Mantilla (2009) afirma:

El control interno no puede cambiar una administración ineficiente por una buena. Y, transformándolas en políticas o programas de gobierno, acciones de los competidores o condiciones económicas pueden ir más allá del control administrativo.

Un sistema de control interno, no importa que tan bien ha sido concebido y operado, puede proveer solamente seguridad razonable - no absoluta – a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, por ejemplo en la toma de decisiones pueden ser defectuosos, y las fallas pueden ocurrir por simples errores o equivocaciones. Otro factor es que el diseño de un sistema de control interno puede reflejar estrechez de recursos, y los beneficios de controles se deben considerar con relación a sus costos (p.7).

El control interno en si no asegura éxito, ni supervivencia en su totalidad, pero puede ayudar al alcance de los objetivos.

Los errores pueden ocurrir sin alguien darse cuenta, por eso el control interno no da una seguridad total, pues si da una seguridad razonable, entonces debemos saber que no ayuda en un 100%, puede existir algún error, pero que tendrá su solución gracias al control interno mismo, como por ejemplo las decisiones de la junta directiva puede afectar la mala toma de decisiones ocurriendo fallas por simples errores o equivocaciones.

### **2.1.2.3 Clasificación Del Control Interno.**

#### **2.1.2.3.1 Control Administrativo.**

Estupiñán (2009) afirma:

El sistema de control interno administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la información de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están cumpliendo los objetivos;
- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está laborando mediante las políticas establecidas.

Lo que busca el sistema de control interno administrativo es implementar una serie de procedimientos para tener en orden toda la situación interna de la empresa operacionalmente y contablemente para comprobar si lo que se está haciendo está bien con el fin de alcanzar los objetivos que se han planteado.

#### **2.1.2.3.2 Control Contable.**

Estupiñán (2009) afirma:

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

El control interno contable surge por el control interno administrativo, que buscan el mismo fin, pero enfocándose más en el área financiera, en la preparación de los estados

financieros y todos los procesos contables, para mantener un orden en la situación económica de la empresa.

#### **2.1.2.4 El Control Interno Como Sistema.**

Según Rodríguez (2006) afirma que:

Un sistema de control interno es aquel que sirve para mantener las características de los productos de un sistema de referencia dentro de un rango de tolerancia predeterminado. Es decir, tenemos un sistema de referencia que queremos controlar, con el propósito de que los productos del mismo se ajusten a un patrón o norma establecida.

El sistema de control persigue un objetivo de eficacia para la organización, es decir, se concibe como el instrumento para mantenerla en condiciones de eficiencia. Esto conlleva a que el administrador se centre en tres grandes aspectos:

- Lograr objetivos dentro de plazos oportunos.
- Lograr objetivos con economía de medios, se obtienen beneficios.
- Mantener motivado al equipo de trabajo humano involucrado en la consecución de objetivos.

En el gráfico n 3.1 se muestran los componentes específicos del control interno.

El propósito de cualquier sistema de control interno consiste en ayudar a los administradores a incrementar el éxito de una organización mediante una acción de control efectivo. En cierta forma, el control es una de las funciones más cruciales; para comprenderla, debemos entender que el concepto de “retroalimentación se encuentra en su base. Para que cualquier sistema funcione adecuadamente debe contar con indicadores que den a conocer su grado de eficacia en relación con su entorno y sus procesos internos. La retroalimentación proporciona esta clase de información, de manera que el sistema pueda regular su rendimiento si es necesario.

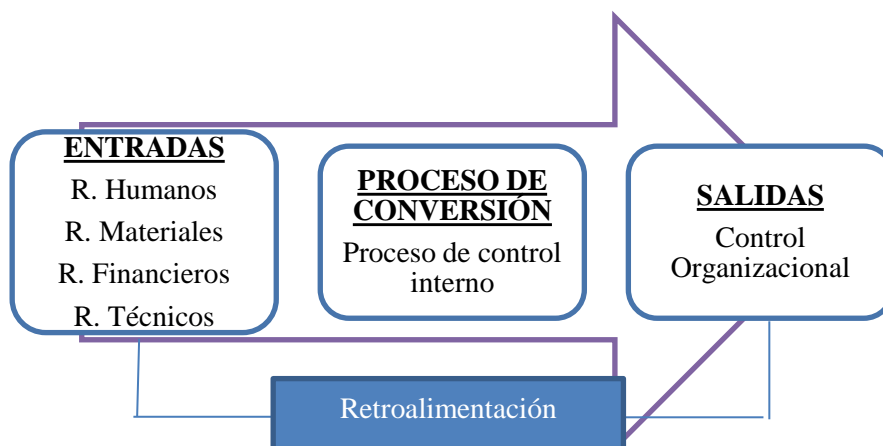


Gráfico n 3.1 El control interno como sistema (pp.49-50).

Mientras los objetivos son a plazos cortos, son mejores y de mayor facilidad para cumplir, hasta sirve en la vida diaria, cuando las personas se proponen objetivos diarios así conseguirán los objetivos de largos plazos; cuando se habla de retroalimentación quiere decir que cuando se realiza un control interno y ya se llega al objetivo, eso no quiere decir que ahí termina el trabajo del control interno, sino que esto se vuelve hacer una y otra vez, comprobando mediante indicadores los resultados que se han dado en los periodos dados.

Cada empresa siempre debe llevar a cabo una retroalimentación continua en sus procesos para el mejoramiento de los mismos en todos los recursos que estén controlados en base al sistema.

#### 2.1.2.5 Fines Del Control Interno.

##### 2.1.2.5.1 Protección de sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.

Rodríguez, (2006) afirma:

Este es uno de los fines más importantes del control interno ya que por medio de un adecuado sistema de control interno, será posible evitar pérdidas, fraudes, errores, desperdicios e ineficiencias, de igual forma podrá preverse contingencias que pudieran afectar los recursos organizacionales (p.51).

Los recursos de la empresa deben estar bien respaldados por el sistema de control interno para evitar pérdidas, fraudes o ineficiencias en las operaciones internas.



#### **2.1.2.5.2 Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.**

Rodríguez, (2006) concreta:

Por costumbre, la revisión del control interno se asocia con los ingresos y gastos. Actualmente se reconoce la existencia de una importante finalidad del control interno, consiste en la prevención de pérdidas y la elaboración de información contable y administrativa precisa en todas las áreas funcionales de la empresa. Un control interno inadecuado de ventas, por ejemplo, puede producir pérdidas de incompetencia al embarcar mercancía sin la previa aprobación del departamento de crédito (p.51).

Toda información de la empresa sea contable o administrativa, tiene que tener exactitud, esto se lo consigue con personal competente y confiable dentro del departamento financiero, ya que los informes demostraran en qué situación se encuentra la empresa, y que aspectos se debe tomar frente a aquella situación.

#### **2.1.2.5.3 Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.**

Rodríguez, (2006) dice:

Ninguna función representa mejor el espíritu de la administración moderna que la de control, de hecho alcanzar eficazmente los objetivos de la organización y satisfacer las necesidades comerciales es el resultado directo de su ejercicio. Los objetivos y planes tienen una relación estrecha con los controles. Los planes son compromisos de acción. Una forma de medir el cumplimiento de los objetivos de la organización se logra valiéndose de guías intermedios para delegarse de respuestas rápidas que puedan dar frente a problemas que podrían afectar de manera significativa los resultados futuros (p.52).

Los planes y objetivos están relacionados entre sí, ya que el uno necesita del otro, por así decir, para alcanzar un objetivo una empresa debe tener un plan o diversos planes, pero necesitan de un control, para tener soluciones frente a problemas y obtener buenos resultados, ayudando básicamente lo que cada empresa desea.

#### **2.1.2.5.4 Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.**

Rodríguez, (2006) afirma:

Asumiendo que los objetivos han sido establecidos en términos susceptibles de ser medidos, es necesario preverse de medios para calificar los resultados corrientes. Se necesita saber lo que se está logrando actualmente en el proceso operativo hacia los objetivos establecidos; además en esta información debe considerarse la solución a las necesidades presentes en el lugar, tiempo y gente adecuados. De esta manera se hace necesario saber hacia dónde se quiere ir y que se está haciendo actualmente con miras al logro de los objetivos. Solo así podrán obtenerse bases adecuadas para comparar y analizar las acciones correctivas a realizarse u otro tipo de acciones administrativas (p.52).

Se necesita controlar todas las funciones que se realizan en cada área de la empresa, verificar si las operaciones dan resultados eficientes, para que el alcance de los objetivos sean eficientemente, pues es lo que un sistema de control interno logra imponer dentro de una empresa. Y si se encontró ineficiencia en cierta área, se debe dar soluciones rápidamente en base al lugar, tiempo y personal.

#### **2.1.2.5.5 Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.**

Rodríguez, (2006) dice que:

Las políticas son parte de la planeación, requieren desde el punto de vista del control, algunos requisitos para su práctica eficaz. Por ejemplo, la necesidad de que se fijen por escrito, como en el caso de los procedimientos y programas. De esta manera tanto las políticas establecidas como los procedimientos y programas, servirán de forma efectiva a la función del control, ya que no se presentaran confusiones e interpretaciones erróneas.

Las políticas, las instrucciones, así como el comportamiento de la organización, que adquieren vigencia y se conservan por medio del control interno, son de tres tipos:

- **De tipo formal.**

Expresados en soluciones de la dirección superior, en las disposiciones tales como adoptar e implantar manuales administrativos o las instrucciones escritas que cubran actividades limitadas.

- **De tipo Informal.**

Dentro de la organización formal se adopta la forma de instrucciones orales, como los procedimientos que dicta un jefe a sus colaboradores.

- **De tipo implícito.**

Hábitos y normas en las operaciones, no dictados por escrito, sino de palabra, sin embargo son más o menos en una organización (p.53).

La empresa debe tener sus políticas de una manera clara para que su práctica sea eficaz, deben estar por escrito para su comprobación las de tipo formal, y así no exista malas interpretaciones y confusiones al momento de realizar procedimientos y programas del área administrativa y financiera.

Las políticas de tipo formal son las que la empresa tendrá como demostrar su existencia y aprobación, por si se llega a realizar una auditoría dentro de la misma, como son los manuales de instrucciones escritas.

Las políticas de tipo informal, son las que se dan de manera oral, cuando un jefe da una orden y le pone condiciones al empleado.

Las políticas de carácter implícito son normas que se han incluido a las políticas generales pero no están de manera escrita.

## **2.1.6 Objetivos Generales del Control Interno.**

### **2.1.6.1 Objetivos del Sistema Contable.**

Santillana, (2001) afirma:

El sistema contable será conformado por los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

Para que un sistema contable sea útil y confiable debe contar con métodos y registros que:

1. Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnen los criterios establecidos por la administración.
2. Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
3. Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
4. Registran transacciones en el periodo correspondiente.
5. Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los Estados Financieros (p.8).

El control interno debe verificar siempre que la contabilidad de la empresa se esté realizando de manera correcta que haya igualdad de saldos y todo mediante normas y leyes siguiendo los cinco procesos que darán confiabilidad de la información financiera y que este de manera correcta.

#### **2.1.6.2 Objetivos de Autorización.**

Santillana, (2001) afirma que:

Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.

1. Las autorizaciones se deben otorgar de acuerdo con criterios establecidos por el nivel administrativo apropiado.
2. Las transacciones deben ser válidas para conocerse y someterse a su aceptación con oportunidad.
3. Solo aquellas transacciones que reúnan los requisitos establecidos por la administración deben reconocerse como tales y procesarse oportunamente.
4. Los resultados del procesamiento de las transacciones deben informarse en tiempo y forma y estar respaldados por archivos adecuados (p.8).

Todo lo que se realice dentro de la empresa siendo operaciones o cualquier tipo de proceso debe tener su autorización respectiva, de acuerdo a su nivel, para su aceptación o negación, como también en los procedimientos de las transacciones teniendo respaldos para su comprobación de acuerdo al tiempo y forma.

### **2.1.6.3 Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones.**

Santillana, (2001) afirma:

Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados o de cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, así como para mantener en archivos apropiados relativos a los activos sujetos a custodia.

1. Las transacciones deben clasificarse en forma tal que permitan la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados y el criterio de la administración.
2. Las transacciones deben quedar registradas en el mismo periodo contable, cuidando específicamente que lo sean aquellas que afectan más de un ciclo. Cuando existan enlaces entre diferentes ciclos, estos deben identificarse plenamente para verificar que se han realizado “cortes” de operación adecuados (p.8).

Todas las operaciones que tengan que ver con operaciones de carácter financiero, ósea que tenga de por medio transacciones que conlleven dinero tienen que ser registradas en los estados financieros de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados según Santillana, pero hoy en día se usa más lo que son las NIIF, Normas Internacionales de Información Financiero, para la contabilidad de una empresa.

### **2.1.6.4 Objetivos de verificación y evaluación.**

Santillana, (2001) dice que:

Los datos registrados relativos a los activos sujetos a custodia deben compararse, a intervalos razonables, con los activos físicos existentes para tomar medidas apropiadas y oportunas respecto a las diferencias que se detecten. Así mismo, deben existir controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan en los estados financieros. Este objetivo complementa en forma importante a todos los objetivos contemplados en el presente apartado. El contenido de los informes y de las bases de datos y archivos, deben verificarse y evaluarse periódicamente (p.9).

Siempre se debe verificar y evaluar si lo que contienen los Estados Financieros es fiable y correcto, demostrando la situación que se encuentra la empresa, pues esto se debe

realizar periódicamente, analizando el contenido de los informes y de las bases de datos y archivos financieros.

#### **2.1.6.5 Objetivos de salvaguarda física.**

Santillana (2001) afirma que: “El acceso a los activos solo debe permitirse de acuerdo con políticas prescritas por la administración, por lo cual se debe observar de manera específica el pleno apego y respeto a las debidas autorizaciones” (p.9), como objetivo principal del control interno es de salvaguardar los activos de la empresa, y para tener acceso a ciertos activos debe existir políticas prescritas que autoricen el acto para poder dar uso de tales activos.

#### **2.1.7 Objetivos Básicos del Control Interno.**

Santillana (2001) afirma:

##### **Objetivo 1.**

Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad.

##### **Objetivo 2.**

Promover eficiencia operativa, las políticas y disposiciones implantadas por la administración.

##### **Objetivo 3.**

Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional de la entidad.

##### **Objetivo 4.**

Protección de los activos de la entidad, debe tener observancia, haber políticas claras, específicas y respetadas que involucren el buen cuidado, esmerada protección y administración de activos (pp.4-5).

En la empresa deben existir políticas que busquen la salvaguarda de los activos, el control interno se encarga a darle un autocontrol. La información financiera en base al control interno debe obtener razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad para su presentación a los estados financieros. Las operaciones de la empresa deben tener eficiencia para alcanzar sus objetivos de manera eficaz evitando los errores y fracasos. El control interno debe generar un buen ambiente dentro de la empresa, que se note el respeto entre las personas.

### **2.1.8 Principios de Control Interno.**

Herrera (2002) afirma:

El ejercicio del control interno implica que éste se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales.

**El principio de igualdad.** Consiste en que el SCI debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

**El principio de moralidad.** Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

**El principio de eficiencia.** Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga el mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

**El principio de economía.** Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

**El principio de celeridad.** Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización a las necesidades a su ámbito de competencia.

**Los principios de publicidad e imparcialidad.** Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera nadie pueda sentirse

afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

**El principio de valoración de costos ambientales.** Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo (pp.13-14).

La dirigencia debe de dar un trato igual a cada uno del personal en general dentro de la empresa en general y no tener preferidos porque eso puede ocasionar problemas o molestias en las demás personas que también realizan su trabajo de igual manera. Toda empresa debe trabajar con códigos de ética y moral ya que es algo que influye en comportamiento del personal y provoca un buen ambiente con respeto alrededor. Lo que todo negocio quiere es gastar poco y que los ingresos sean superiores en todo sentido, pero el control interno en base a esto promete la máxima eficiencia con un buen uso de los recursos que se tiene. Todo gira en torno al dinero, en las ganancias y pérdidas, entonces el control interno lo que busca es un conveniente y adecuado uso de los recursos. La empresa debe estar lista a vencer a la competencia en base a lo que ella realice, en precios y calidad principalmente. La información financiera debe ser transparente, y tratarla de manera independiente, para que sus beneficios sea para toda la empresa y no solamente para unos cuantos. Lo más importante de la vida es el medio ambiente en el que vivimos, toda empresa debe tomar cartas en el asunto y aplicarlos en sus costos.

### **2.1.9 Elementos del Control Interno.**

Rodríguez, (2006) afirma:

El sistema de control interno está conformado por los subsistemas de control administrativo y el financiero juzgados y estimados, de tal manera que sus objetivos produzcan resultados previamente establecidos. El control administrativo representa el grado de efectividad en cuanto se requiere a funciones que desempeñan los sistemas y procedimientos administrativos.

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:



Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

En el gráfico 3.3 se muestran los elementos considerados como principales en la estructura del sistema de control interno y sus aplicaciones en todas las funciones y operaciones de la organización.

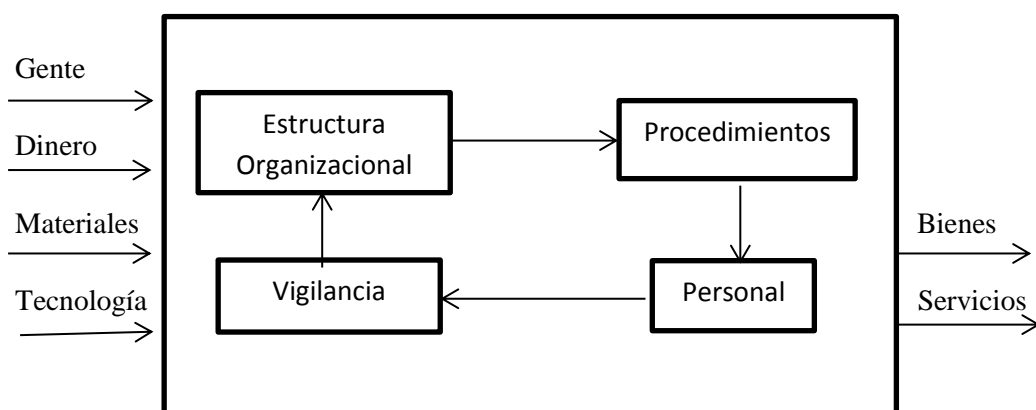


Gráfico 3.3 Elementos del control interno (p.56)

Los recursos de la empresa deben estar salvaguardados para poder obtener buenos resultados en el alcance de los objetivos con un buen grado de efectividad en las operaciones, siendo el más importante el talento humano que es el que da control principalmente; los elementos de un control interno se vuelve en un ciclo el que ayuda a mantener el sistema provocando una retroalimentación formando parte de ello todos en la empresa gracias a una vigilancia de los directivos.

#### 2.1.9.1 Estructura Organizacional.

Rodríguez, (2006) dice:

La organización es un proceso encaminado a lograr un objetivo, el cual debe haber sido previamente fijado en la fase de planeación. De este trabajo se derivan las diversas actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos deseados. La organización reúne los recursos organizacionales en forma ordenada y da solución a los recursos humanos.

En el gráfico 3.2 se muestra la conformación de un sistema de control interno en una organización.

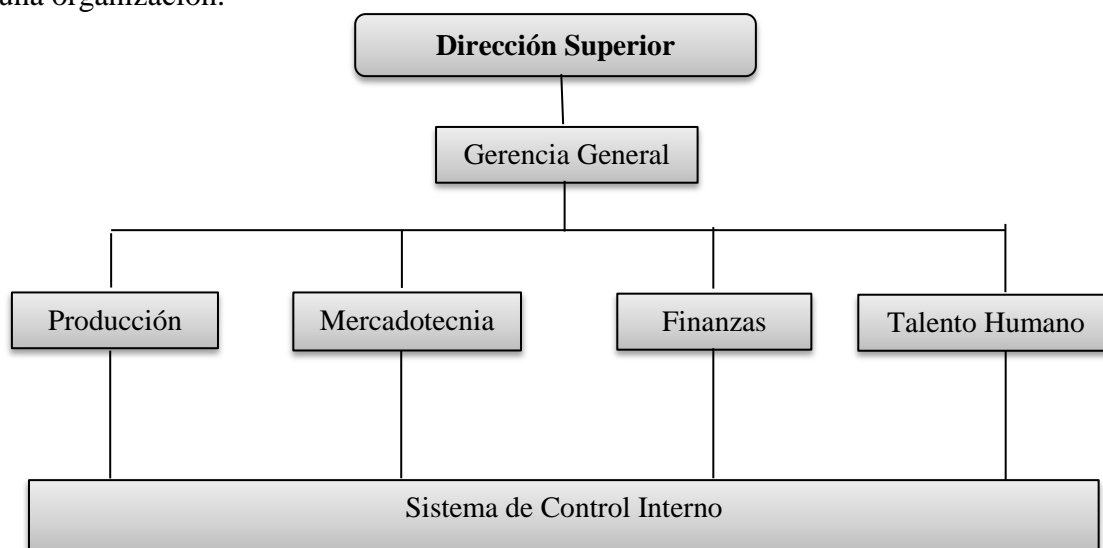


Gráfico 3.2 Estructura organizacional (pp.56-57)

Toda empresa debe de empezar con formar un organigrama para mantener un orden y tener una buena segregación de funciones dentro en la empresa, demostrando su puesto y área a laborar para llegar a los objetivos; el organigrama debe ser mostrado en un sitio de fácil visión para los clientes también, provocando delimitación de responsabilidades en el personal.

### **2.1.9.2 Procedimientos de un Control Interno.**

#### **2.1.9.2.1 Procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control interno.**

Herrera, (2002) afirma que:

Los procedimientos llamados también prácticas sanas demuestran que la efectividad del control interno, así como la eficiencia del resultado de las operaciones, dependerán también de la sana práctica adoptada y seguida en el cumplimiento de los deberes y funciones de cada una de las unidades administrativas de la mancomunidad.

- Delimitar las responsabilidades.
- Segregar funciones de carácter incompatible.
- Seleccionar funcionarios hábiles y capaces.

- Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información.
- Hacer rotación de deberes.
- Fianzas (Pólizas).
- Dar instrucciones por escrito.
- Utilizar cuentas de control.
- Crear procedimientos que aseguren la totalidad, la autorización, y el mantenimiento de la información.
- Evaluar los sistemas computarizados.
- Usar documentos pre-numerados.
- Evitar el uso de dinero en efectivo.
- Usar de manera mínima las cuentas bancarias.
- Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Mantener orden y aseo.
- Identificar los puntos clave de control en cada proceso.
- Usar gráficas de control.
- Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- Actualizar medidas de seguridad.
- Registrar adecuadamente la información.
- Conservar en buen estado los documentos.
- Usar indicadores.
- Hacer que la gente sepa por qué y para qué se hacen las cosas.
- Definir objetivos y metas claras y alcanzables (p.14).

Todos estos procedimientos de control interno, nos ayudan a mantener un buen control interno dentro de la empresa y así poder cumplir los objetivos del control interno lo que se busca para obtener dentro de cualquier empresa.

#### **2.1.9.2.2 Procedimientos de control aplicables a las operaciones que se registran en las cuentas contables.**

Santillana, (2001) concreta que:

Una forma práctica y objetiva de identificar minuciosamente los elementos que se aplican en el control interno contable y operativo es a través de las medidas o técnicas de control a considerar en el manejo de las cuentas que forman parte del sistema

contable y de las operaciones y transacciones que se registran en las referidas cuentas y que les son relativas (p.14).

Se aplica control interno a las cuentas contables que más influyen y afectan a la empresa a través de técnicas de control, poniendo énfasis en cada detalle que puede ocasionar una transacción en tal cuenta.

#### **2.1.9.2.2.1 Fondo fijo de caja.**

Santillana, (2001) afirma estos procedimientos:

- Debe afianzarse a todos aquellos empleados que manejan fondos.
- Es necesario separar las funciones de custodia y manejo de fondos de las de autorización de pagos y registros contables.
- Establecer un máximo de pagos individuales.
- Los comprobantes se deben cancelar con el sello fechador de pago en el momento de efectuar el pago.
- Prohibir el uso de los fondos de caja para cambiar cheques de funcionarios, empleados, clientes o proveedores.
- Codificar los comprobantes e identificar mediante nombre y firma al responsable que efectuó el gasto.
- En los casos de anticipos para gastos con dinero del fondo de caja se debe precisar el tiempo en que se efectuó tal gasto, pasado el cual si este no ha sido realizado solicitar inmediatamente la devolución del dinero.
- Efectuar arqueos periódicos y sorpresivos para impedir que se mezcle o se disponga de efectivo de otros fondos o de los ingresos entrantes para cubrir faltantes.
- Antes de pagar cualquier comprobante debe hacerse una revisión sobre el cumplimiento de requisitos fiscales o administrativos.
- La suma de todos los fondos fijos asignados debe ser siempre igual al saldo de la cuenta del mayor (p.14).

Todos estos procedimientos se deben realizar para mantener un buen control interno de lo que es el efectivo de caja chica el cual el personal encargado del dinero, debe darle buen uso, cuidando de robos y malgastos.

#### **2.1.9.2.2.2 Caja y Bancos.**

Santillana, (2001) afirma estos procedimientos:

- Verificar mensualmente que la suma de los saldos en registros auxiliares sea igual que la cuenta del mayor.
- Responsabilizar a una persona del manejo de las cuentas de cheques.
- Establecer políticas para cancelar en un tiempo determinado aquellos cheques en tránsito que no han sido cobrados.
- Archivar en lugar seguro y apropiado toda la documentación que compruebe tanto los ingresos como los egresos.
- Expedir cheques solo con firma mancomunada.
- Separar claramente las entradas de dinero de los fondos fijos de caja.
- Conciliar mensualmente los estados de cuenta bancarios con el control de matriz de las chequeras y los registros contables.
- Registrar las cuentas de cheques que se manejan a nombre de la entidad.
- Registrar las transferencias que se efectúan entre bancos y cuentas de un mismo banco.
- Prohibir la práctica de firmar cheques en blanco.
- Mantener en un lugar seguro y apropiado los talonarios de cheques por usar.
- Mantener permanentemente actualizado, en el banco y en las oficinas de la entidad, el registro de la autorización de firmas para expedir cheques.
- Efectuar aqueos periódicos y sorpresivos para impedir que se mezclen los ingresos y otro tipo de fondos existentes para cubrir faltantes.
- Ejercer un riguroso control sobre los cheques devueltos a fin de evitar que con ellos se cubran faltantes en caja.
- Mantener siempre los niveles mínimos posibles de dinero en operación.
- Comprobar todo ingreso o egreso mediante un documento que permita conocer su origen y autorización.
- Evaluar la posibilidad de contratar una póliza de seguro resguardo de efectivo (p.15).

Que las cuentas caja y bancos tengan un control es muy importante, ya que es el dinero que tiene la empresa y en diferencia al de fondo de caja chica este puede venir en grandes cantidades, exigiendo su control de manera obligatoria.

#### **2.1.9.2.2.3 Cuentas por cobrar a clientes.**

Santillana, (2001) afirma estos procedimientos:

- Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Es imprescindible diseñar políticas adecuadas para el otorgamiento de líneas de crédito.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte en la cual conste la devolución de tal mercancía.
- Mensualmente se debe confrontar contra el libro mayor la suma de los auxiliares de clientes. En caso de discrepancia, de inmediato se deben hacer las averiguaciones y aclaraciones a que haya lugar.
- Las cuentas por cobrar a clientes, cuya recuperación vaya a suceder después de un año de la fecha del balance, deben ser clasificadas en cuentas por cobrar a largo plazo.
- El otorgamiento o autorización de un crédito deben efectuarlo funcionarios debidamente autorizados.
- No deben remitirse o entregarse a los clientes las facturas si no están pagadas.
- No deben incluirse en la cuenta de clientes cantidades que no sean originadas en operaciones de venta de mercancías o servicios.
- Deben prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos (p.18).

La cuenta clientes debe tener un control rígido dentro de la empresa ya que es el dinero que se debe cobrar y tener en cuenta cuando se lo hizo, ya sea un encargado y también si fue debidamente registrada en los Estados Financieros.

#### **2.1.9.2.2.4 Inventarios.**

Santillana, (2001) afirma estos procedimientos:

- Los inventarios deben estar bajo la custodia de un responsable perfectamente autorizado.
- Separar contablemente las mercancías cuya venta cause el Impuesto al Valor Agregado, de aquellas que no lo causen.
- Se debe llevar un sistema de inventarios perpetuos, por ser el que mayor ventaja ofrece en materia de control.

- Debe existir control sobre los artículos que se consideren obsoletos o que por otra causa han sido dadas de baja en libros y que físicamente se encuentren en almacén.
- Los inventarios deben estar convenientemente protegidos contra deterioros físicos y condiciones climatológicas.
- Los almacenistas deben rendir informes sobre los artículos que tengan poco movimiento o cuya existencia sea excesiva.
- La salida de mercancías del almacén deben estar siempre amparada por una requisición autorizada o por una nota de embarque.
- Implantar medidas de seguridad contra robos, incendio, etc.
- Ejercer prioridades de control en función al valor de las mercaderías, es decir a mayor valor, mayor control (p.21)

El inventario de la empresa se debe controlar verificando si lo que se encuentra en la bodega hay un buen uso, un buen cuidado, comprobando la existencia, y tratar que no se deteriore o se dañe, dando paso al registro contable.

### **2.1.10 Técnica de Flujogramas.**

#### **2.1.10.1 Diagramas.**

Rojas & Ñacato (1986) afirman que:

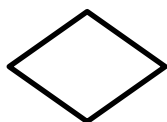
Se define como diagrama, a un grafo que permite representar de un modo gráfico y ordenado las operaciones a realizarse en un proceso.

#### **Simbología.**



**Inicio – Arranque – Demora**

Principio o fin



**Toma de decisiones**

Determina caminos alternativos



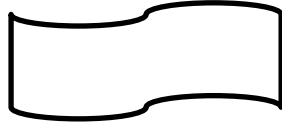
**Proceso en general**

Operaciones definidas que originan cambios

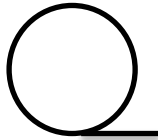


### **Operación de perforación en tarjetas**

Instrucción de lectura o perforación en tarjetas



**Operación de perforación en banda o cinta de papel.** Inst. de lectura o perforación en banda o cinta de papel



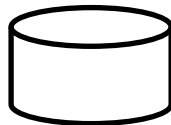
### **Cinta Magnética**

Instrucción de lectura o grabación en cinta magnética



### **Informe Impreso**

Instrucción de impresión en papel continuo



### **Disco magnético**

Instrucción de lectura/ grabación en disco magnético



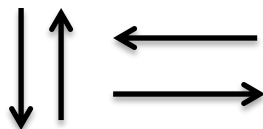
### **Instrucción de entrada/salida en general**



**Conexión para determinar entrada/salida a otra parte del diagrama**



**Conexión para determinar entrada/salida de una página**



### **Secuencia y dirección del flujo**



### **Modificación de programa**

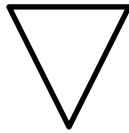
Instrucción que modifica a otra, o inicialización de rutinas





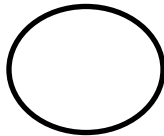
### **Operación de teclado online**

Instrucción de entrada de datos por teclado



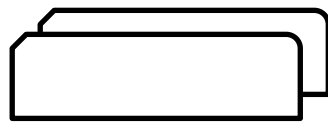
### **Fusión de ficheros o archivos**

Merge



### **Clasificación de ficheros o archivos**

Sort



### **Fichero en tarjetas perforadas**



### **Operación auxiliar fuera de línea**

Off line



### **Entrada/salida de datos desde un almacenamiento magnético en línea**

On line



### **Clasificación de registros de un fichero o archivo**



### **Almacenamiento intermedio**



### **Entrada de datos desde un conjunto**



### **Operación manual fuera de línea**

Off línea

(pp.48-54)

Los diagramas de flujo son tan importantes para la descripción de algún proceso de un departamento porque ayuda al orden de los procesos y un mejor entendimiento de los mismos, de una manera resumida; un flujograma ayuda también a que cuando los empleados nuevos de cada empresa entren a laborar, puedan instruirse mediante este para saber el proceso de sus funciones que debe de desempeñar, y para los gerentes tener un control de las mismas.

### **2.1.11 Responsabilidad del Control Interno.**

Herrera (2002) afirma:

El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Además, el SCI difiere entre organizaciones.

La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y en sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas legales y estatutarias aplicables a la organización (p.15).

Los gerentes son los principalmente responsables a que el sistema de control interno se mantenga dentro de la empresa, para tener buenos resultados en el futuro y queda decir que en cada empresa influirá de diferente manera el sistema de control interno.

Toda la responsabilidad la tiene el gerente y funcionarios delegados lo cual el control interno debe trabajar con seguridad y siempre con normas legales y estatutarias, para así los responsables formen parte en la toma de decisiones que se da en la empresa.

#### **2.1.11.1 Responsabilidades Específicas.**

Herrera (2002) afirma:

La responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno debe ser competencia de la máxima autoridad de la organización

En cada área de la organización, el encargado de dirigirla debe ser el responsable de acuerdo con los niveles de autoridad y líneas de responsabilidad establecidos.

La Auditoría interna o la unidad de control interno correspondiente debe ser la encargada de evaluar de manera independiente el Sistema de Control Interno de la organización, proponiéndole a la gerencia las recomendaciones para mejorarlo (p.16).

Cuando se implementa un sistema de control interno se lo debe de retroalimentar para mejorarlo a cada momento provocando que los procesos se vuelvan competentes; el responsable del sistema de control interno puede ser el gerente de cada área, encargándose de dar control a los procedimientos implementados.

Toda empresa que tenga Auditoría Interna debe evaluar el sistema de control interno constantemente para ser corregido y mejorar los procesos consecutivamente buscando buenos resultados, logrando estar apto para un examen de una Auditoría Externa.

### **2.1.12 Fines de la Organización.**

Rodríguez, (2006) dice:

El objetivo principal de la organización es hacer que cada uno de los miembros conozca las actividades que va a ejecutar. Cuando la asignación es definida, el logro del objetivo puede concentrarse en él, y el riesgo de sufrir malas interpretaciones o confusión es mínimo respecto de “quien es el que va a hacer qué”. Es más pueden fijarse las relaciones de trabajo dentro de una empresa.

Al establecer un sistema organizacional deberán considerarse los siguientes aspectos:

- a) Tipo de empresa.
- b) Volumen de operaciones.
- c) Expansión e influencia territorial de sus actividades.

Posteriormente, deberá procederse en forma adecuada en aplicar un proceso para proyectar la estructura organizacional, el cual abarca las siguientes etapas:

- 1) Fijación de los objetivo de la empresa.
- 2) Elección del tipo de estructura orgánica.
- 3) Elección del método de departamentalización.
- 4) Decidirse por una estructura que proporcione óptimos resultados (pp.57-58).

El propósito de la estructura organizacional de una empresa, es que cada uno de los empleados sepa su actividad dentro de la empresa, en qué departamento se encuentra, que tipo de empresa está laborando, para tener claro los objetivos que se debe llegar y

porque la empresa quiere esa meta; cada uno de los empleados debe de tener claro en que consiste su labor dentro de la empresa, y en que va aportar para el alcance del objetivo, el sistema de control interno es el principal objeto que ayuda con procedimientos para alcanzar a lo propuesto.

### **2.1.13 Ongoing.**

Estupiñán, (2006) afirma:

Es un término técnico que significa estar actualmente en proceso, en continuo movimiento, hacia adelante.

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados lo cual es un proceso que valora la calidad del sistema en el tiempo, siendo realizados por acciones de monitoreo ongoing (p.40).

El sistema Ongoing ofrece que el sistema de control interno siga adelante y siempre se esté actualizando y a la vez mejorando en sus procedimientos para adquirir competencia en la administración y en el área financiera.

La empresa lo que busca es calidad con el sistema de control interno, y para conseguir esto se debe hacer monitoreo diario ongoing que ayudara a darle competencia a los procedimientos del control interno.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 IDEA A DEFENDER.

¿Cómo beneficia a la administración y contabilidad un sistema de control interno?

¿De qué manera contribuye el Sistema de Control Interno para el alcance de los objetivos del Hotel Mansión Santa Isabella?

¿Cómo ayuda el Sistema de Control Interno para que el Hotel Mansión Santa Isabella pueda evitar riesgos?

¿Cómo el Sistema de Control Interno mejora el proceso de reclutamiento?

¿Por qué los diagramas de flujo darían orden a los procesos del Hotel Mansión Santa Isabella?

### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

#### 3.2.1 Tipos de estudios de investigación.

En el presente trabajo se realizó los siguientes tipos de investigación:

**Estudio Descriptivo.-** Se trabajó en base a los hechos, los procesos que el Hotel Mansión Santa Isabella opera, los cuales permitió aplicar procedimientos de control interno.

**Estudio Explicativo.-** Se explicó el porqué de la propuesta del sistema de control interno, con hechos que beneficiará los procesos administrativos y contables del Hotel Mansión Santa Isabella.

#### 3.2.2. Diseño de la Investigación.

Se realizó un estudio de campo dando presencia en la empresa analizando el comportamiento del personal y su entorno, adquiriendo datos específicos que la presente propuesta ayude al Hotel Mansión Santa Isabella al mejoramiento de los procedimientos administrativos y financieros así como la salvaguarda de los activos,

información financiera confiable y correcta, y el alcance de los objetivos de manera eficiente y eficaz, no existe un tiempo determinado porque el estudio después de la propuesta la empresa debe mejorar a corto plazo el sistema de control interno y estar listos a una Auditoría de Gestión o Financiera tranquilamente.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

#### **Población.**

Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones.

El total de empleados que laboran en el Hotel Mansión Santa Isabella es de 15 personas que se distribuyen así: Gerente General, Presidente, Sub gerente, Asistente presidencia, Administrador, Recepcionista, Ama de llaves, Camareras, Contadora, Gerente de bebidas y alimentos, Chef, Auxiliar del chef, Sub chef, y dos meseros

#### **Muestra.**

Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla.

Debido a que la población no supera a los 50, se tomará como muestra al mismo número de la población, que son las 15 personas.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### **3.4.1 Métodos.**

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación son:

- Método inductivo.- Se identificó los procesos administrativos y contables que se pueden aplicar un sistema de control interno.
- Método Deductivo.- Del Marco Teórico se analizó y evaluó la aplicación concreta de un sistema de control interno al hotel Mansión Santa Isabella, mediante un análisis de cada procedimiento que se realizará dentro del hotel.

- Método Analítico.- Se analizó los diversos principios del control interno que sean más idóneos para su aplicación en los procesos administrativos y financieros.

### **3.4.2 TÉCNICAS.**

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación son:

Observación: Es una técnica que consistió en observar atentamente el entorno del hotel y personal en sí, tomar información de cómo son los procesos que se dan internamente para dar un análisis al comportamiento de todas las personas del hotel.

Encuesta: Es una técnica que se usó para obtener datos acerca de cómo influye el sistema de control interno dentro del hotel.

Entrevista: Es un diálogo, el cual ayuda obtener información del hotel para el presente estudio de investigación para dar el respectivo análisis de lo obtenido de parte de la persona entrevistada haciéndole preguntas claras en base la propuesta del sistema de control interno.

Análisis: Es una técnica, que ayudó a analizar el comportamiento de las personas del hotel sin un sistema de control interno, viendo sus deficiencias y riesgos que pueden estar expuestos.

Comparación: Mediante esta técnica, se comparó los procesos de las actividades que realiza el hotel sin un control interno con la propuesta de procedimientos que tengan un orden mediante políticas de tipo formal establecidas.

Computar: Se realizó procesos aritméticos en la tabulación de las encuestas hechas al personal del hotel, para su verificación de la necesidad de un sistema de control interno en su administración y área financiera.

Indagación: Se obtuvo información verbal a través de averiguaciones y conversaciones con el personal administrativo y operativo.

Revisión Selectiva: Se hizo un examen ocular rápido con el fin de ver las deficiencias y asuntos que no son típicos o normales.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 PROPUESTA.

Propuesta de un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

### 4.2 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN.

Resultados de las Encuestas al Personal Administrativo

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Existe un departamento de Auditoría Interna o de Control Interno dentro del Hotel que opere de forma autónoma?	0%	100%
2	¿Existe un Organigrama Estructural actualizado dentro del hotel?	0%	100%
3	¿Existe un Organigrama General actualizado dentro del hotel?	0%	100%
4	¿Tiene el Hotel un Plan Estratégico el cual demuestre su misión, visión, normas, planes, programas?	100%	0%
5	¿Se divulgan la misión, visión, objetivos, normas, planes, programas y proyectos en todos los niveles de la organización al personal del hotel?	0%	100%
6	¿La entidad fomenta los espacios de dialogo, en los cuales los empleados expresan sus opiniones o se enteran de las políticas y directrices generales o específicas?	60%	40%
7	¿Cuenta la entidad con Mapa de Riesgos el cual ayude a la empresa a prevenir el futuro de ciertos riesgos los cuales el hotel puede estar expuesto?	0%	100%
8	¿Están bajo la vigilancia y supervisión de jefes, los empleados de contabilidad y los registros contables en toda la oficina o dependencia de la empresa?	100%	0%
9	¿Se opta por el uso de gráficas de control como los diagramas de flujo que demuestren los procedimientos que se dan dentro del hotel en sus operaciones?	0%	100%
10	¿Los empleados que manejan fondos o valores están respaldados con pólizas de seguros?	0%	100%
11	¿En el Hotel se usan Indicadores Financieros y de Gestión para mostrar cómo se encuentra la empresa?	0%	100%
12	¿El uso del efectivo es mínimo y existen depósitos bancarios inmediatos del dinero que ingresa a caja?	100%	0%
13	¿La responsabilidad principal de cada fondo del restaurante, bar y hospedajes está limitada a una sola persona?	100%	0%
14	¿Existen políticas de tipo formal expresadas en soluciones de la dirección superior, para las Cuentas por Cobrar por hospedaje y restaurant?	0%	100%
15	¿El inventario físico del hotel en su totalidad, es supervisado por personas independientes de responsables de llevar el registro actualizado?	60%	40%



## Personal Operativo

### PREGUNTA N°1

¿Cómo clasifica el ambiente de trabajo?

Ambiente	N#	%
Excelente	7	70%
Bueno	3	30%
Malo	0	0
Total	10	100%

N°	PREGUNTA	SI	NO
2	¿Conoce de algún tipo de sistema de control interno que tenga el Hotel?	40%	60%
3	¿Existe algún sistema de control interno que sirva para demostrar la hora de entrada y salida del personal del Hotel?	100%	0%
4	¿Las funciones del personal que labora dentro del hotel se encuentran segregadas correctamente??	0%	100%
5	¿Los sueldos mensuales de los roles de pago al personal son de acuerdo a la ley?	100%	0%

## 4.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.

### 4.3.1 Reseña Histórica.

#### 4.3.2 Historia del Hotel Mansión Santa Isabella.

La mansión Santa Isabella es una hermosa casa colonial restaurada en el centro de Riobamba. Es la inspiración de una pareja de ingleses / ecuatorianos y sus familiares. El hotel pone énfasis a un servicio cálido personalizado, confort moderno en un entorno clásico y asegurarse de que todos sus huéspedes disfruten de Riobamba y sus alrededores. Los huéspedes demuestran encanto por Ecuador transmitiendo alegría.

Una casona antigua de arquitectura andaluz y más de un siglo de existencia; su creador un noble sacerdote franciscano, que con buen gusto y sofisticación de la época plasmó

belleza en sus paredes y misterio en sus túneles y pasadizos subterráneos que conectaban conventos contiguos, donde reposan secretos entre sus muros de piedra.

Después de algunos años se convirtió en LA HERMANDAD FERROVIARIA, un albergue para los empleados que operaban el ferrocarril, símbolo de la provincia de Chimborazo.

Hoy, totalmente rescatado este Patrimonio Cultural de la ciudad, localizado en el centro mismo de Riobamba; ciudad de calles y arquitecturas coloniales, se ha convertido en una mansión con nombre de reina para el gozo y placer de quienes la visitan.

En este establecimiento se encuentra, el balance perfecto entre modernismo y raíces, un patio andaluz de piedra, con pileta central rodeado de un aire de tranquilidad que apacigua el alma de quienes lo visitan. En la decoración, pinturas, muebles y flores que armonizan cada rincón de este espacio.

#### **4.3.3 Características Del Hotel Mansión Santa Isabella.**

Su razón social es LA CASA ANDALUZA CASANDALUZ CIA. LTDA., con RUC 0691723224001.

Ubicado en la ciudad de Riobamba con la dirección Veloz 28-48 Y Magdalena Dávalos

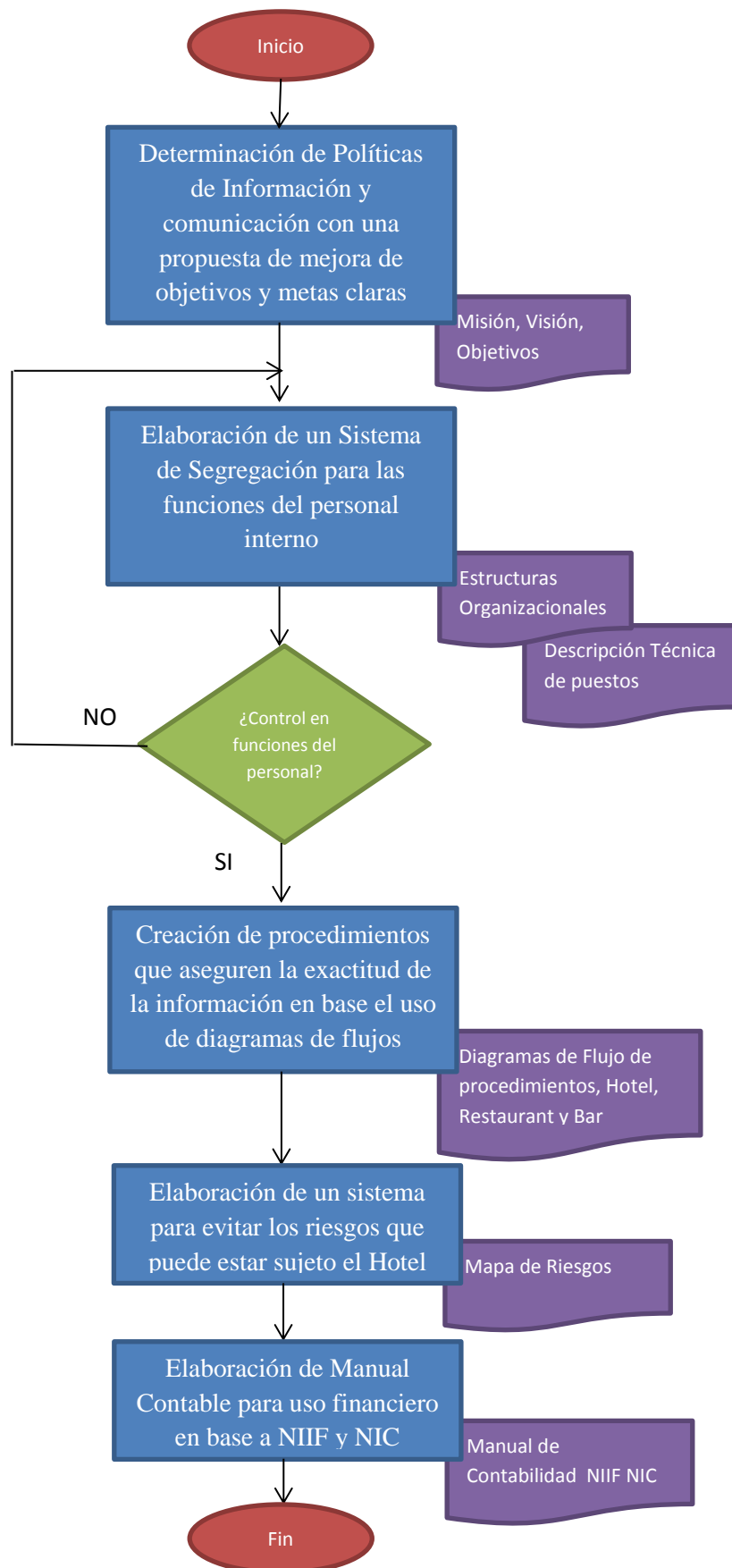
Los hoteles boutique se caracterizan por ofrecer un servicio personalizado, un diseño excepcional y una alta cocina. Este hotel es de mucho carácter, calificado como boutique por su tamaño íntimo y un servicio personalizado.

Con estilos diversos y características muy particulares. La denominación boutique supone una distinción de un buen gusto, que abarca desde el detalle de la decoración arquitectónica. Estos hoteles son pequeños, la mayoría tienen menos de 50 habitaciones garantizando un buen servicio.

Los alojamientos varían de estilos, algunos se encuentran edificios históricos, y otros son ejemplo de la arquitectura antigua.

La diferencia entre hotel y un hotel boutique en lo que se refiere a estilo, ambiente, concepto y diseño pueden ser desde muy sutiles a muy marcados.

#### 4.3.4 Diagrama de Flujo de la Propuesta de Sistema de Control Interno



#### **4.3.5 Introducción.**

Este instrumento administrativo, sirve de guía para identificar los procesos del Sistema de Control Interno aplicado específicamente para el Hotel Mansión Santa Isabella.

Contiene información estratégica propuesta para el Hotel Mansión Santa Isabella, Estructura Organizacional y Funcional, la descripción técnica de los puestos. La importancia de este Sistema de Control Interno radica en identificar las funciones, políticas, responsabilidades, relaciones laborales, para que los empleados se orienten sin mayor dificultad, en la realización de sus tareas, con el fin de desarrollar armonía laboral para el logro de los objetivos de la empresa; contiene también los procesos más importantes explicados en diagramas de flujo, y un mapa de riesgos, donde contiene los riesgos que puede estar expuesto el Hotel.

#### **4.3.6 Objetivo del Sistema de Control Interno.**

Implementar una serie de procedimientos para lograr efectividad y eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera con el fin de ser un apoyo para el alcance de los objetivos del Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **4.3.7 Objetivos Específicos.**

- Dar un buen uso a los recursos humanos, materiales y tecnológicos para obtener excelentes resultados en las actividades del hotel.
- Facilitar la inducción de empleados de nuevo ingreso o que sean promovidos a puestos de mayor jerarquía.
- Fortalecer la autoridad y delegación de funciones.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo.
- Tener una prevención contra riesgos que puede estar expuesto el hotel.
- Lograr que el personal de la empresa posea una guía técnica que lo oriente al ejecutar sus tareas mediante procesos de flujogramas.
- Tener un catálogo de cuentas contable para el área de contabilidad del hotel.

#### **4.3.8 Campo de Aplicación.**

Este Sistema de Control Interno será aplicado en el Hotel Mansión Santa Isabella en su área administrativa y financiera.

#### **4.3.9 Información Estratégica Propuesta.**

Procedimiento de Control: Definición de objetivos y metas claras alcanzables.

##### **4.3.9.1 Misión.**

###### **¿Qué es la Organización?**

Hotel.

###### **¿Qué es lo que debe hacer?**

Prestación de servicio de hospedaje y bar restaurante

###### **¿Para quién lo debe hacer?**

Para huéspedes y clientes que deseen del servicio.

- Brindar a los huéspedes el más cálido servicio, para lograr confort y comodidad como si estuviera en su propio hogar y que su estancia sea amena e inolvidable llevándose experiencias memorables.

##### **4.3.9.2 Visión.**

###### **¿Qué quiero que la organización sea en el futuro?**

Un Hotel reconocido como la primera y mejor empresa hotelera riobambeña.

###### **¿Dónde deseo que esté la organización?**

Ofreciendo servicio de hospedaje cálido y familiar.

###### **¿Qué quiero que tenga la organización?**

Excelencia internacional y calidad total

- Ser reconocidos como la primera y mejor empresa hotelera riobambeña en ofrecer un servicio de hospedaje con la arquitectura colonial, con servicio cálido y familiar, para quienes buscan una estancia diferente, con las normas de excelencia internacional y calidad total.

#### **4.3.9.3 Objetivo General.**

##### **¿Qué se quiere lograr?**

Superar las expectativas de los clientes.

##### **¿Cuándo quiero lograrlo?**

1 a 3 años

##### **¿Cómo quiero lograrlo?**

Logrando todas las comodidades que los clientes requieran en base a sus gustos y necesidades

- Brindar a los clientes el mejor servicio hotelero para superar sus expectativas logrando todas las comodidades que estos las requieran en base a sus gustos y necesidades en los próximo 3 años.

#### **4.3.9.4 Objetivos Específicos.**

- Construir la segunda etapa del hotel en un plazo no mayor a un año.
- Satisfacer totalmente de cada uno de sus huéspedes o clientes.
- Demostrar a los clientes, responsabilidad interna, mediante limpieza y respeto.
- Mejorar continuamente la calidad de la comida y bebidas del hotel.
- Mejorar continuamente de las actividades de seguimiento de la seguridad.
- Ofrecer a los huéspedes los precios más competitivos del mercado reflejan la mejor relación costo-beneficio.
- Ofertar un servicio de eventos que ofrezcan congresos, reuniones sociales y actividades afines, para cumplir las expectativas del cliente.

Para lograr lo anterior, la administración del hotel aplica procesos que permiten identificar las necesidades de los huéspedes y los requisitos reglamentarios relativos, lo cual se logra estableciendo metas capaces de medirse y realizando las acciones necesarias para lograr estos objetivos.

#### **4.3.9.5 Políticas Y Normas: Información Y Comunicación.**

**(Propuesta)**

##### **INFORMACIÓN.**

1. La información del Plan Estratégico debe estar archivada de manera correcta impreso y en formato digital dentro del Sistema de Control Interno.
2. La información que genera del Hotel debe ser fiable, es decir acorde con la realidad.
3. La información del Plan Estratégico debe ser actualizada constantemente en un máximo de 2 años.

##### **COMUNICACIÓN.**

1. El Hotel y sus procesos de comunicación estarán en concordancia con la Misión Visión y Objetivos institucionales.
2. Dentro del hotel Mansión Santa Isabella debe haber siempre rótulos en las paredes para el personal y público en general que entre al mismo, dicha información será la Misión, Visión y el objetivo general del Hotel.
3. La responsabilidad de la comunicación de la información del Hotel está garantizada por quienes son fuente de información como lo es la administración y los jefes del hotel.
4. La Comunicación de la información en su totalidad deberá ser aprobada solamente por el Gerente y Presidente.
5. La Comunicación de la información del plan estratégico no es igual a la comunicación de la información financiera.

#### 4.3.10 Segregación Del Personal.

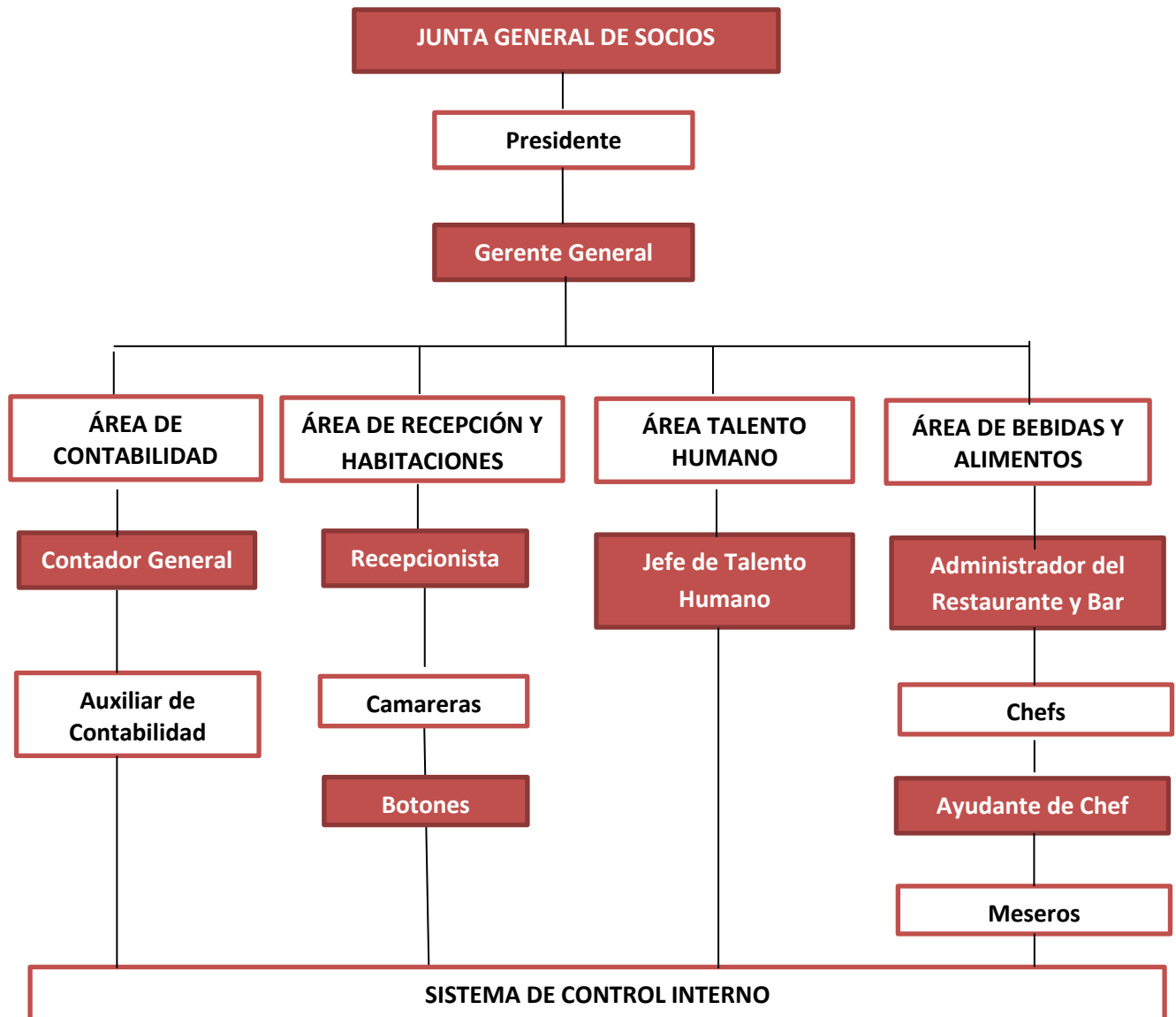
##### 4.3.10.1 Estructura del Personal.

##### 4.3.10.1.1 Organigrama General.



##### Estructura N° 1:

##### LA CASA ANDALUZA CASANDALUZ CIA. LTDA.



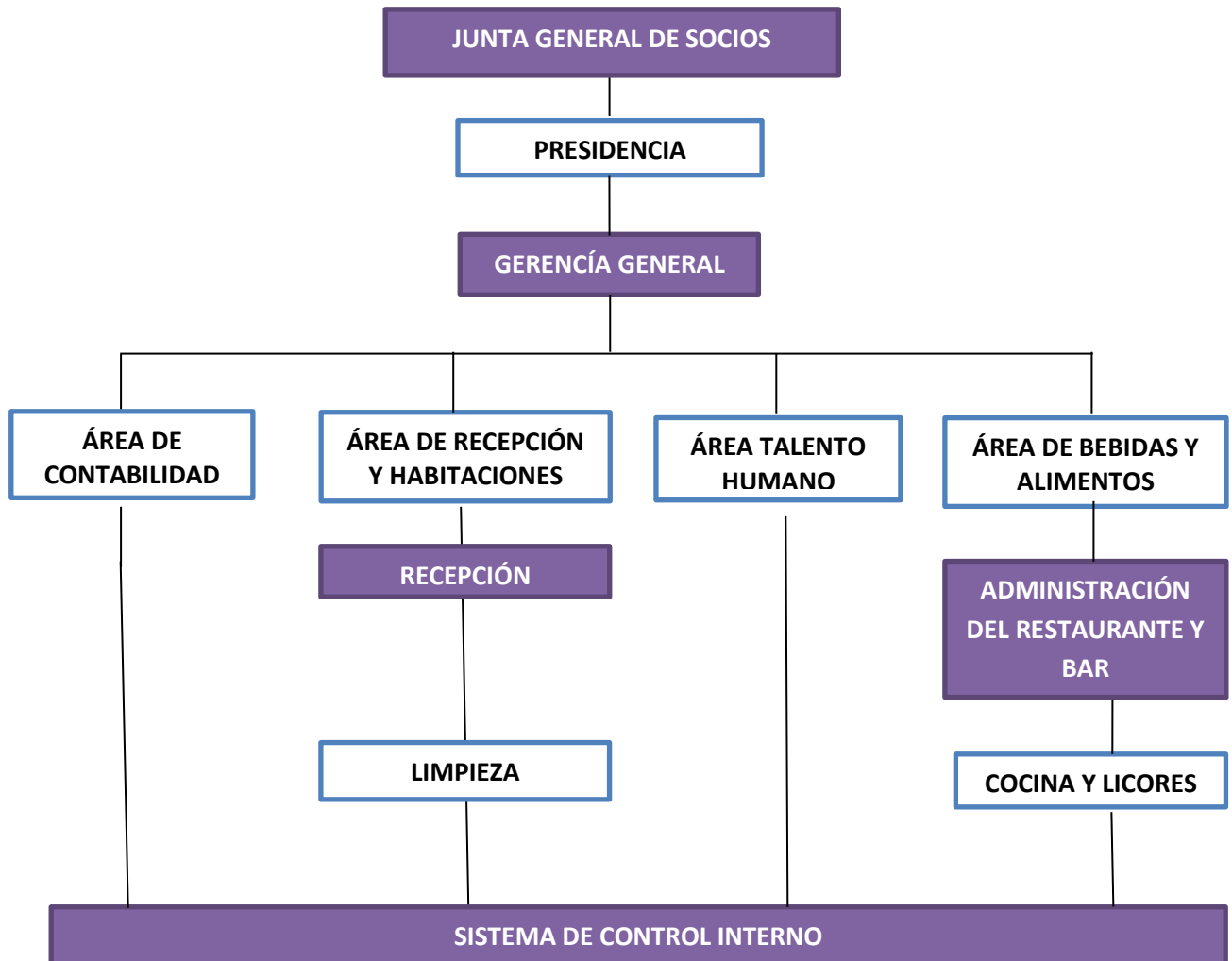
Autor: Francisco A. Salcedo L.



#### 4.3.10.1.2 Organigrama Estructural.

Estructura N° 2:

**LA CASA ANDALUZA CASANDALUZ CIA. LTDA.**



Autor: Francisco A. Salcedo L.

## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.1 Junta General de Accionistas



#### Identificación

Título del puesto:	Junta General de Socios.
Ubicación del puesto:	Junta General de Socios.
Subalterno:	Presidente, Gerente.
Colaboradores:	Presidente, Gerente.

#### Descripción genérica del puesto

Ser el órgano supremo de la compañía encargado de dar aportaciones y ver por el bien de la empresa.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Designar y remover administradores y gerentes.
- Designar el consejo de vigilancia, en el caso de que el contrato social hubiere previsto la existencia de este organismo.
- Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes.
- Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades.
- Resolver acerca de la amortización de las partes sociales.
- Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios.
- Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social.
- Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía.
- Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía.
- Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes.

##### b.) Responsabilidad

La responsabilidad de los socios se limitará al valor de sus participaciones sociales, al de las prestaciones accesorias y aportaciones suplementarias, en la proporción que se hubiere establecido en el contrato social

### 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

#### 4.3.10.2.2 Presidente



##### Identificación

Título del puesto:	Presidente.
Ubicación del puesto:	Presidencia.
Subalterno:	Gerente General.
Colaboradores:	Gerente General.

##### Descripción genérica del puesto

Representar legalmente al Hotel en todos los negocios y contratos con convenios, también convoca y preside las reuniones de la Junta Directiva.

##### Descripción específica del puesto

###### a) Atribuciones

- Ejercer la representación legal de la empresa.
- Presidir la Junta General de Socios.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Junta General de Socios.
- Firma principal en la Junta General de Socios.
- Sugerir a la Junta General de Socios los medios y acciones que considere para la buena marcha de la gestión de la empresa.
- Realizar las compras para mercadería del hotel.

###### b.) Responsabilidad

Su responsabilidad es la de representar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto del hotel, también convoca y preside las reuniones de la Junta Directiva

### 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

#### 4.3.10.2.3 Gerente General



##### Identificación

Título del puesto:	Gerente General.
Ubicación del puesto:	Gerencia General.
Subalterno:	Contador/a.
Colaboradores:	Directivos y Empleados.

##### Descripción genérica del puesto

Tiene a su cargo la administración, supervisión, dirección, control y coordinación de las actividades de la empresa para alcanzar exitosamente los objetivos de la misma.

##### Descripción específica del puesto

###### a) Atribuciones

- Administrar en su totalidad los bienes y recursos del hotel.
- Responsable de la dirección y supervisión del hotel.
- Supervisar el buen funcionamiento de las actividades del hotel.
- Autorización de compras de bienes y servicios.
- Análisis de estados financieros.
- Autorizar pagos y pagar sueldos de empleados.
- Firma de cheques.
- Dar a conocer a todo el personal del hotel del Sistema de Control Interno.

###### b.) Responsabilidad

Su responsabilidad es la administración de las actividades del hotel y el manejo de errores que puedan afectar la estabilidad y el logro de los objetivos del hotel.

## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.4 Contador/A



#### Identificación

Título del puesto:	Contador.
Ubicación del puesto:	Área de Contabilidad.
Subalterno:	Auxiliar en contabilidad
Colaboradores:	Gerente General, Auxiliar en contabilidad.

#### Descripción genérica del puesto

Proporcionarle al Gerente informes contables, confiables y oportunos. Asimismo, relación con la bodega, asistencia, compras, ventas y acciones tributarias del hotel.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Elaboración de los Estados Financieros
- Contabilidad General en base a NIIF y NIC.
- Acciones tributarias SRI.
- Inventario físico y contable.
- Presentar los informes periódicos u ocasionales que la gerencia requiera.
- Llevar archivos de documentación contable.
- Elaborar contratos de trabajo del personal.
- Elaborar liquidaciones laborales.
- Control de entrada y salida del personal.

##### b) Responsabilidad

Es responsable del control de la tributación del SRI y que la información contable sea válida y confiable mediante la elaboración de los Estados Financieros.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Licenciatura o Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

**b) Experiencias**

- Mínima de 1 año en puesto similar.

**c) Habilidades y Destrezas****Habilidad:**

- Toma de decisiones.
- Responsable.
- Efectuar cálculos matemáticos.

**Destrezas:**

- Manejo de paquetes básicos de computación y contables.
- Manejo de sitios web SRI.
- Conocimiento de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Conocimiento de leyes tributarias.

**d) Autoridad**

Tiene Autoridad frente a su auxiliar contable.

## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.5 Auxiliar de Contabilidad



#### Identificación

Título del puesto:	Auxiliar de Contabilidad.
Ubicación del puesto:	Área de Contabilidad.
Subalterno:	N/A
Colaboradores:	Contador/a.

#### Descripción genérica del puesto

Proporcionarle ayuda al Contador en los informes contables, con la bodega, asistencia, compras, ventas y acciones tributarias del hotel.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

###### **Colaboración a las Atribuciones del Contador.**

- Contabilidad General en base a NIIF y NIC.
- Acciones tributarias SRI.
- Inventario físico y contable de mercadería.
- Presentar los informes periódicos u ocasionales que la gerencia requiera.
- Llevar archivos de documentación contable.
- Elaborar contratos de trabajo del personal.
- Elaborar liquidaciones laborales.
- Control de entrada y salida del personal.

##### b) Responsabilidad

Es responsable de brindarle ayuda total al Contador General en sus funciones.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Bachiller en Contabilidad.

##### b) Experiencias

- Mínima de 5 meses en puesto similar.

### **c) Habilidades y Destrezas**

#### **Habilidad:**

- Responsable.
- Efectuar cálculos matemáticos.

#### **Destrezas:**

- Manejo de paquetes básicos de computación y contables
- Manejo de sitios web SRI.
- Conocimiento de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Conocimiento de leyes tributarias.



## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.6 Recepcionista



#### Identificación

Título del puesto:	Recepcionista.
Ubicación del puesto:	Área de Recepción y Habitaciones.
Subalterno:	Camarera, Botones.
Colaboradores:	Camarera, Botones.

#### Descripción genérica del puesto

Tiene a su cargo la atención al cliente del hotel en el área de hospedaje.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Atención al cliente.
- Atender llamadas telefónicas y transferirlas a interesados.
- Servicios web.
- Punto de información.
- Reservación de habitaciones online Master Reservation Pro.
- Llegar primero al hotel y abrir las puertas para el personal.

##### b) Responsabilidad

Su responsabilidad es la atención al cliente que desee hospedarse.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Ingeniero/Licenciado en Hotelería y Turismo o Estudiante en procesos de dicha carrera.
- Cursos de Inglés.

### **b) Experiencias**

- Mínima de un año en puesto similar.

### **c) Habilidades y Destrezas**

#### **Habilidad:**

- En coordinar y organizar.
- Discreto en su trato.
- Consiente que su labor representa la imagen del hotel.
- Solución de problemas.
- Puntual.
- Expresarse en forma clara y concisa.

#### **Destrezas:**

- Conocimiento de Hotelería y Turismo
- Conocimiento de la Historia del Ecuador.
- Conocimiento sobre técnicas de ventas.
- Manejo de programas de computación e internet en especial Master Reservation Pro.
- Etiqueta y decoración.
- Dominar el idioma Inglés.

### **d) Autoridad**

El recepcionista tiene autoridad frente las camareras y al botones.

## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.7 Camareras



#### Identificación

Título del puesto: Camarera.  
Ubicación del puesto: Área de Recepción y Habitaciones.  
Colaboradores: Botones.

#### Descripción genérica del puesto

Se encarga de la limpieza, lavandería y planchado del hotel.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Limpieza,
- Lavandería,
- Planchado.

##### b) Responsabilidad

Es responsable que las habitaciones estén en limpias y ordenadas siempre, también en caso de lavandería.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Bachillerato culminado

##### b) Experiencias

- 6 Meses en camarería.

##### c) Habilidades y Destrezas

##### Habilidad:

- Rapidez.
- Limpieza.

- Lavar.
- Planchar.

**Destrezas:**

- Uso de lavadoras y artículos de limpieza eléctricos.

## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.8 Botones



#### Identificación

Título del puesto:	Botones.
Ubicación del puesto:	Área de Recepción y Habitaciones.
Colaboradores:	Camareras.

#### Descripción genérica del puesto

Debe realizar los deberes que le otorga la recepción, un botones debe recibir a los huéspedes que llegan al hotel, al entrar, les acompañan hasta su habitación y les ayuda con toda la información que puedan necesitar.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Atención al cliente.
- Limpieza del lobby.
- Ayudar con el equipaje al huésped.
- Cumplir órdenes de recepción.
- Cumplir actividades de mensajería.

##### b) Responsabilidad

Su responsabilidad es cumplir las órdenes de recepción y recibir al huésped.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Bachillerato culminado.

##### b) Experiencias

- 6 meses en un puesto similar.

### **c) Habilidades y Destrezas**

#### **Habilidad:**

- Buen comunicador.
- Buena presentación.
- Rápidos.

#### **Destrezas:**

- Éticos y morales.
- Conocimiento de Información del Hotel.
- Saber lo básico del idioma Inglés.

## **4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo**

### **4.3.10.2.9 Jefe de Talento Humano**



#### **Identificación**

Título del puesto: Jefe de Talento Humano.

Ubicación del puesto: Área de Talento Humano.

Colaboradores: Gerente General.

#### **Descripción genérica del puesto**

Se encarga del ambiente del hotel, elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal y realización de capacitaciones para hacer un personal más competente dentro del hotel.

#### **Descripción específica del puesto**

##### **a) Atribuciones**

- Ambiente de control.
- Personal del hotel, restaurant y bar.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Elaborar Capacitaciones para el personal del hotel
- Control de habitaciones,

##### **b.) Responsabilidad**

Su responsabilidad es el ambiente de trabajo que todo el hotel se encuentre de buena manera con un ambiente agradable para el personal resultando lo mismo para el cliente.

#### **Requisitos mínimos exigidos**

##### **a) Estudios**

- Ingeniería o licenciatura en administración o especialización en Talento Humano.

##### **b) Experiencias**

- 6 meses en un puesto similar.

### **c) Habilidades y Destrezas**

#### **Habilidad:**

- Buen comunicador.
- Control de Recursos Humanos.
- Solucionador de problemas de los empleados.
- Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.
- Supervisión funcional de tareas

#### **Destrezas:**

- Conocimiento de Información del Hotel.
- Manejo del personal.



## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.10 Administrador/A de Bebidas y Alimentos



#### Identificación

Título del puesto:	Administrador/a del Restaurant y del Bar.
Ubicación del puesto:	Área de Alimentos y Bebidas.
Subalterno:	Chef, Ayudante de chef, Meseros.
Colaboradores:	Chef, Ayudante de chef, Meseros.

#### Descripción genérica del puesto

Se encarga de organizar el correcto funcionamiento del restaurant y bar con el respectivo control para un excelente servicio y atención por parte de los meseros y Chefs.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Organizar turnos del personal.
- Supervisar la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad a la cocina y toda el área de alimentos y bebidas.
- Elaboración de lista para compras de alimentos.
- Supervisar que se dé una excelente atención al cliente del restaurante y del bar.
- Control de ventas del restaurante y del bar.
- Encargado de caja del restaurante

##### b) Responsabilidad

Es responsable de supervisar que el área del restaurante y bar den un excelente servicio y atención.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Ingeniería/Licenciatura en una carrera Administrativa, saber sobre Gastronomía, no necesario título profesional Gastronomía.

**b) Experiencias**

- Mínima de 2 años en puesto similar.

**c) Habilidades y Destrezas****Habilidad:**

- Creatividad.
- Buena Presencia.
- Excelente relaciones interpersonales.
- Tener cultura y educación.
- Responsable.

**Destrezas:**

- Gastronomía.
- Etiqueta.
- Decoración.
- Dominar el idioma Inglés.

**d) Autoridad**

Tiene autoridad frente a todo el personal del bar y restaurante.

## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo



### 4.3.10.2.11 Chef

#### Identificación

Título del puesto:	Chef.
Ubicación del puesto:	Área de Alimentos y Bebidas.
Subalterno:	Ayudante de Chef.
Colaboradores:	Ayudante de Chef, Meseros.

#### Descripción genérica del puesto

Dirigir y participar en la preparación, sazonar y cocinar los alimentos. Pueden planear los elementos de un menú y sus precios.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Planeamiento y preparación del menú.
- Aplicar procedimientos para una mejor rotación de inventarios en la cocina.
- Mantenerse en constante comunicación con el contralor de costos para conocer las variaciones de la materia prima.
- Inspeccionar porciones, limpieza y decoración de los platos.
- Supervisar la calidad y limpieza de los alimentos

##### b) Responsabilidad

El chef es el responsable de seleccionar elementos que proveen diversidad y puedan satisfacer los paladares de sus clientes al ser cocinados por el mismo.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Graduado en Gastronomía.

##### b) Experiencias

- 2 años siendo chef.

### **c) Habilidades y Destrezas**

#### **Habilidad:**

- Habilidad para cocinar.
- Tener una buena sazón.
- Rapidez.

#### **Destrezas:**

- Amor y Gusto por la Cocina.
- Tener pulso firme.
- Ser capaz de juntar las piezas pequeñas con sus dedos.
- Conocimiento completo sobre la carta de menú.
- Platos decorativos de manera Gourmet.

### **d) Autoridad**

El chef tiene autoridad frente el ayudante de chef.

### **4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo**

#### **4.3.10.2.12 Ayudante de Chef**



##### **Identificación**

Título del puesto: Ayudante de Chef.  
Ubicación del puesto: Área de Alimentos y Bebidas.  
Colaboradores: Chef, Meseros.

##### **Descripción genérica del puesto**

Ayudar en todo lo necesario en la cocina, seguir las órdenes del Chef o Administrador del Restaurante y Bar en base a cocina.

##### **Descripción específica del puesto**

###### **a) Atribuciones**

- Limpieza del área del laboratorio de cocina.
- Lavado de utensilios.
- Ayuda en la elaboración del menú.
- Seguir órdenes del Chef y Gerente.

###### **b) Responsabilidad**

Su responsabilidad esta en tener limpia la vajilla y toda el área de la cocina, ayudándole también en la elaboración del menú al chef.

##### **Requisitos mínimos exigidos**

###### **a) Estudios**

- Saber de Gastronomía, no necesariamente graduado.

###### **b) Experiencias**

- 1 año en puesto similar.

### **c) Habilidades y Destrezas**

#### **Habilidad:**

- Habilidad para cocinar.
- Limpieza.
- Rapidez.

#### **Destrezas:**

- Amor y Gusto por la Cocina.
- Tener pulso firme.
- Ser capaz de juntar las piezas pequeñas con sus dedos.
- Conocimiento completo sobre la carta de menú.

## 4.3.10.2 Descripción Técnica del Puesto de Trabajo

### 4.3.10.2.13 Meseros



#### Identificación

Título del puesto: Mesero.

Ubicación del puesto: Área de Alimentos y Bebidas.

Colaboradores: Chef, Ayudante de Chef

#### Descripción genérica del puesto

Se encargan de tener limpio el restaurante y el bar dando una excelente atención y servicio al público.

#### Descripción específica del puesto

##### a) Atribuciones

- Limpieza de mesas.
- Limpieza del restaurante.
- Atención al cliente de manera cordial.
- Control de utensilios.
- Orden de cartas de menú.

##### b) Responsabilidad

Es responsable de dar una excelente atención a las personas que vayan a deleitarse de los servicios del bar y restaurant del hotel, teniendo toda el área lista y limpia.

#### Requisitos mínimos exigidos

##### a) Estudios

- Gastronomía no necesariamente graduado.
- Cursos de Inglés.

##### b) Experiencias

- 6 meses siendo mesero,

### **c) Habilidades y Destrezas**

#### **Habilidad:**

- Educado y amable.
- Excelente relaciones interpersonales.
- Rapidez.
- Aptitud.
- Buena Actitud.

#### **Destrezas:**

- Conocimiento de la carta del restaurante.
- Conocimiento del menú.
- Orientación al cliente.
- Conocimiento de licores de la carta.
- Dominar idioma inglés.



#### **4.3.10.3 Políticas y Normas: Ambiente de Control - Personal del Hotel**

##### **INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS**

1. El Hotel debe de tener código de ética y valores en sus archivos.
2. El Código de ética y valores debe ser aplicado por todo el personal dentro del Hotel
3. Debe mantenerse una comunicación y fortalecimiento sobre temas éticos y de conducta.
4. El personal que da atención al cliente debe ser capacitado ética y moralmente para tratar de una manera amable y cordial con la clientela.
5. El personal del hotel debe también estar capacitado ética y moralmente para el trato con sus compañeros y directivos del mismo.

##### **CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

1. Leer la documentación de la Descripción del Personal antes de hacer una contratación, de acuerdo a cada tipo de empleado que labora en el Hotel.
2. El Hotel debe de poner un aviso del personal que se requiere, se lo hará en el internet, redes sociales, o también en algún periódico de la ciudad.
3. Después de la recepción de carpetas de trabajo, se analizará cada una comparando con la descripción del puesto de trabajo.
4. Antes de realizar el reclutamiento del nuevo personal se debe de llenar la solicitud de referencia laboral a los aspirantes al puesto, llamando a las empresas en las que tuvo experiencia laboral, con el fin de comprobar su validación de lo receptado en la carpeta.
5. Se llamará a la persona que cumplió con todos los requisitos seguido por el envío de un email con la aceptación de la solicitud de trabajo y currículum.
6. Se realizará una entrevista a las personas que cumplieron el requisito con la descripción del puesto de trabajo, valorando la apariencia y manera en cómo se comunica la persona interesada en el puesto con preguntas cerradas y abiertas.
7. El gerente decide quién es la persona apta para el puesto, dándole la aceptación y realizando el llenado del documento del contrato de manera física y en el sistema Aries Plus que maneja la administración del Hotel.



## HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA

Ejemplo

### SOLICITUD DE REFERENCIAS LABORALES

#### Datos Generales de la Empresa

**Nombre:** La Dolce Vita

**Teléfono:** 032-953760

**E-mail:** ladolcevida@outlook.es

**Nombre de la persona que se hizo la entrevista:** Amparito Larrea Arellano

**Puesto:** Administradora      **Área de trabajo:** Área de alimentos y bebidas

#### Acerca del trabajo que desempeño

**Nombre del empleado:** José Andrés Zaporta Ramos.

**¿Cuál es el tiempo que laboro para ustedes? De:** 15/02/2010      **A:** 24/05/2013

**¿Qué puesto ocupó al inicio?** Mesero      **¿Y al final?** Mesero

**Nos informó que el último día de labores, su sueldo era de \$284,00**

**Es correcto** (SI) (NO)

**¿Asistía con regularidad?** (SI) (NO)

**¿Era Puntual?** (SI) (NO)

**¿Cuál fue el motivo de su separación?**

Renuncia por voluntad propia

**¿Supervisó personal?** (SI) (NO) **En caso afirmativo ¿Cómo se desempeñó?**

.....

**Nota Instructiva:** Antes de efectuar la llamada telefónica, el aspirante deberá llenar los datos generales de la empresa para evitar confusiones. Realizar la llamada diciendo: “Buenos días (tardes), el motivo de mi llamada es para verificar algunos datos del sr.(a) (Mencionar el nombre completo del solicitante) nos ha proporcionado. Espere una respuesta y en caso de encontrar cooperación de la compañía, prosiga con el llenado de esta forma.



## HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA

### CONTRATO DE EMPLEO

Ejemplo

Se reúne con los requisitos requeridos para la celebración del presente contrato, en consecuencia se acuerda formalizarlo de la siguiente manera:

#### DATOS PERSONALES

**Nombres:** José Andrés Zaporta Ramos.

**Domicilio:** Primera Constituyente 2988 y Juan Montalvo.

**Teléfono:** 032-949876.

**Lugar y fecha de nacimiento:** Guayaquil, 30 de Octubre 1988.

**Nacionalidad:** Ecuatoriana.

**Sexo:** (F) **(M)**

**Edad:** 26

**Estado civil:** Casado.

**Cédula de Identidad:** 060437383-3.

**¿Cuántas personas viven con usted?:** 2

**¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?:** 1

**Si tiene hijos diga cuantos:** 1

**Indique sus edades en orden descendente:** 2 años

**Si es casado ¿trabaja su cónyuge?** **(SI)** (NO) **¿Dónde?:** Hotel Chimborazo

**Describa brevemente sus pasatiempos:** Futbol, leer.

#### DATOS EMPRESA

**Código:** 1027

**Fecha de Contratación:** 15/06/2013

**Puesto de trabajo:** Mesero

**Función:** Atención Restaurante

**Remuneración:** \$350

**Remuneración Adicional:** \$0

**Horas Extras:** **(SI)** (NO)

**Forma de Pago:** Cheque

**Firma Gerente**

**Firma Empleado**

#### **4.3.11 Procedimientos de Control Interno del Hotel Mansión Santa Isabella**

##### **Introducción**

Esta sección es para uso interno, contiene procedimientos que deben aplicarse a los procesos del Hotel Mansión Santa Isabella.

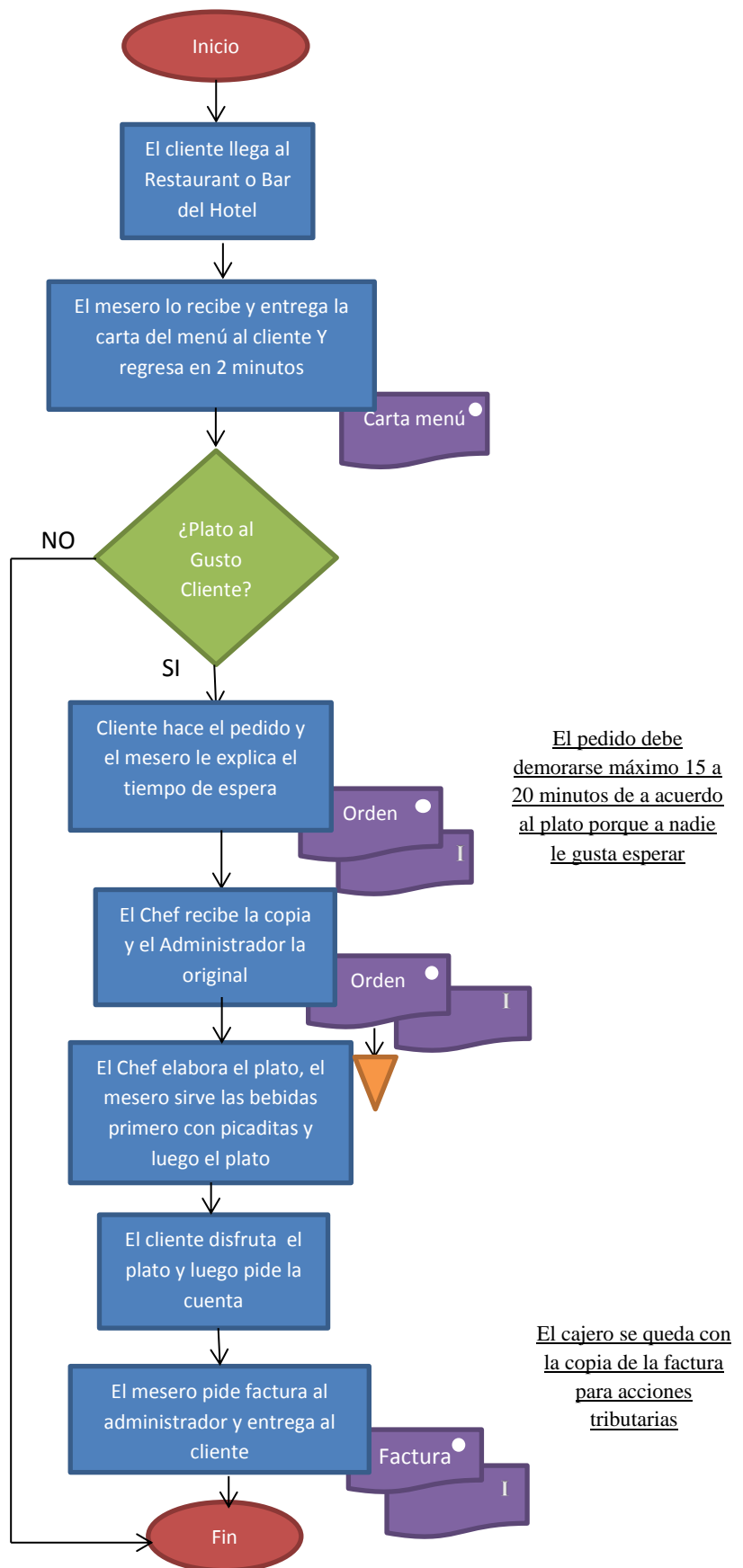
Su importancia reside en el apoyo que pueda brindarle al área administrativa y operativa, optimizando los recursos humanos, físicos y financieros de la empresa, y tiene como propósito servir de guía para la correcta realización de las funciones o tareas asignadas.

##### **Procedimientos**

- Bar y Restaurante.
- Reservación de una Habitación.
  - 1) En persona.
  - 2) Online.
- Entrada y Salida del Personal.
- Servicio de Lavandería.
- Limpieza de habitaciones.
- Contabilidad.
- Inventarios Físicos.
- Cuentas por Cobrar.

#### 4.3.11.1 Servicio de Restaurante y Bar

Gráfico n°1



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **SERVICIO DE BAR Y RESTAURANTE DEL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA**

#### **Objetivo.**

Dar un servicio y atención adecuada para todo cliente del Hotel Mansión Santa Isabella, que demande el Servicio de Restaurante.

#### **Nota:**

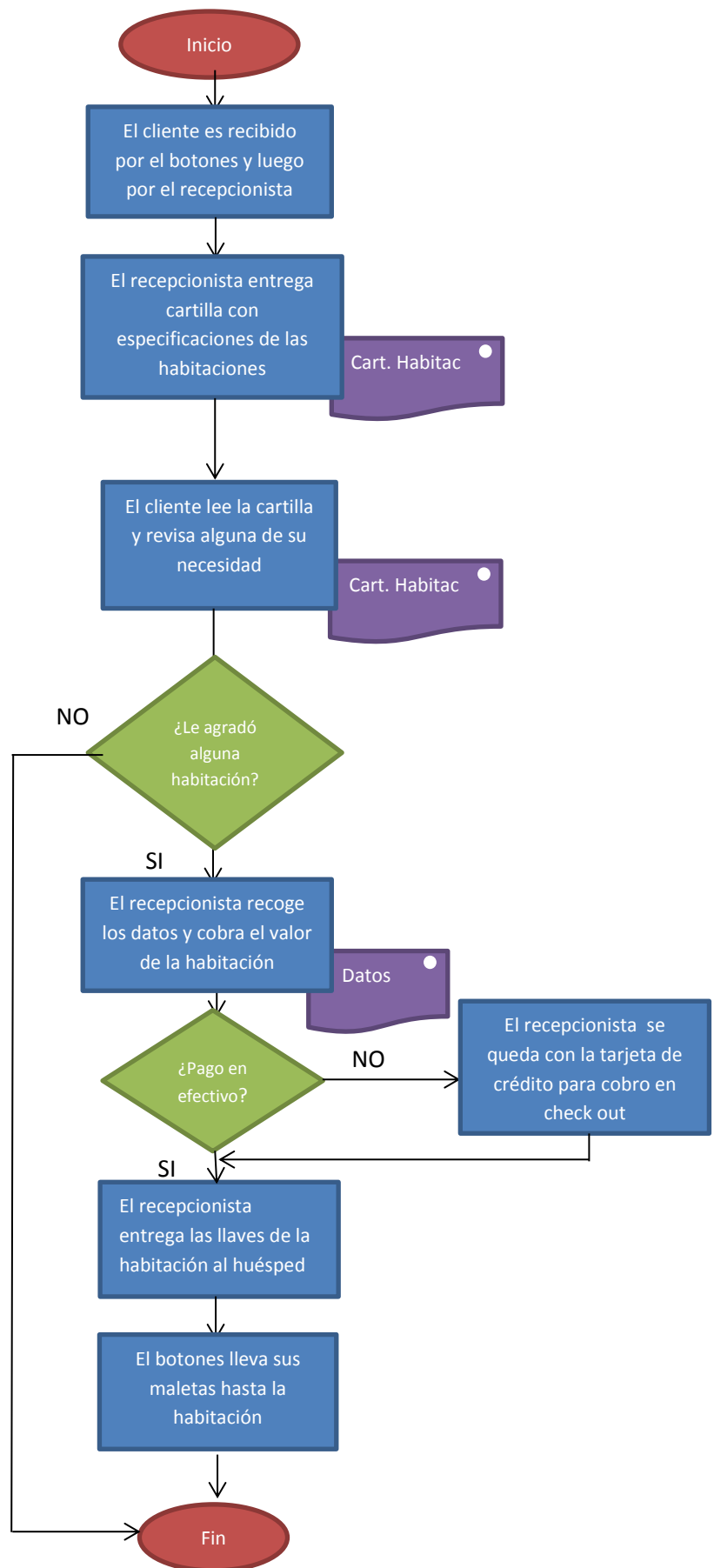
- Siempre el cliente tendrá la razón dentro de los servicios que está pagando.
- El Gerente General proporciona todos los artículos de higiene y anti insectos a los empleados, para una mejor presentación.
- Los Chefs del restaurante deberán de utilizar la Toca gorro para prevenir accidentes de higiene.
- El personal del Restaurante deberá llegar una hora antes que el restaurante abra sus puertas al público teniendo todo listo e implacable para empezar el día laboral.
- EL mesero debe tener en su poder los menús, los cuales deben explicar que contiene cada plato, ofertando siempre la especialidad de la casa.
- El dinero cobrado será depositado en el banco, por una persona asignada por el gerente, a las 4pm.
- Al final del día el administrador del restaurante da la orden al mesero y ayudante de chef que toda el área quede limpia.

#### **Procedimiento Narrativo:**

1. El cliente llega al Restaurant o Bar del Hotel.
2. El mesero lo recibe y entrega la carta del menú al cliente y regresa en 2 minutos.
3. ¿Hay algún plato al gusto para el cliente?
4. Si es así, el cliente hace el pedido y el mesero le explica el tiempo de espera; pero si no, el cliente se retira sin ningún inconveniente.
5. El Chef recibe la copia y el Administrador la original.
6. El Chef elabora el plato, el mesero sirve las bebidas primero con picaditas y luego el plato.
7. El cliente disfruta el plato y luego pide la cuenta.
8. El mesero pide factura al administrador y entrega al cliente; la copia de la factura es archivada.
9. Fin.

#### 4.3.11.2 Reservación para hospedarse en una habitación personalmente

Gráfico n°2



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **RESERVACIÓN PARA HOSPEDARSE EN UNA HABITACIÓN PERSONALMENTE**

#### **Objetivo**

Dar un servicio y atención adecuada para todo cliente que desee hospedarse en el Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **Nota:**

- Persona que entre por información de hospedaje y/o a hospedarse se la recibe de manera educada y atenta.
- Las camareras deben tener las habitaciones disponibles, limpias, sin insectos y arregladas perfectamente en su totalidad:
  - 1) Debe tener su botella con agua.
  - 2) El control de la TV.
  - 3) Toallas, Jabón y Shampoo.
- Las camareras no se deben de olvidar de dejar en la habitación la cartilla con las opciones para llamar servicio a la habitación y clave wifi.
- Si es temporada alta los precios cambian, y el recepcionista debe poner un letrero afuera si es que ya no hay disponibilidad de habitación.

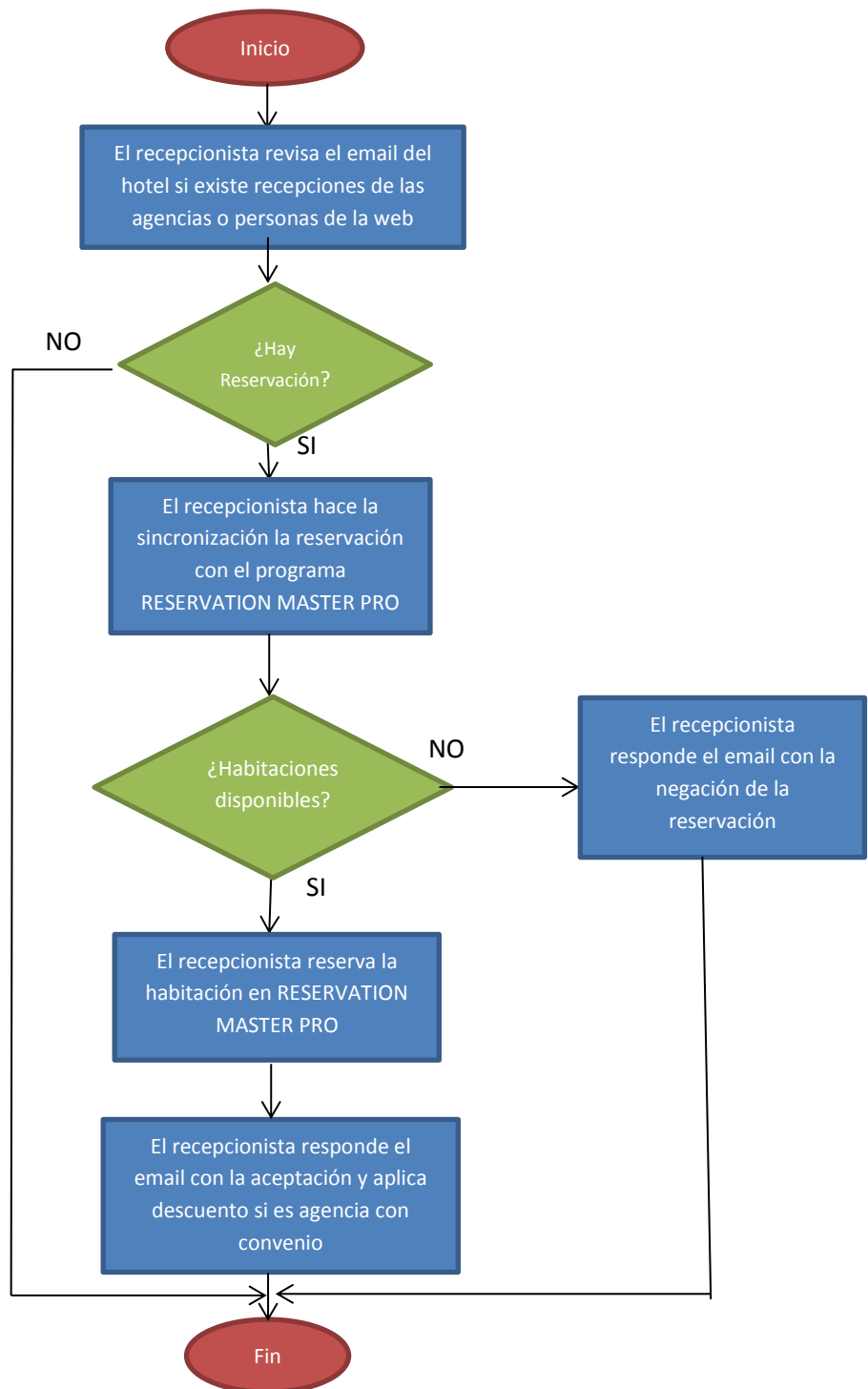
#### **Procedimiento Narrativo:**

1. El cliente es recibido por el botones y luego por el recepcionista.
2. El recepcionista entrega cartilla con especificaciones de las habitaciones.
3. El cliente lee la cartilla y revisa alguna de su necesidad.
4. ¿Al cliente le agradó alguna habitación?
5. Si es así, el recepcionista recoge los datos y cobra el valor de la habitación; o si no se retira sin ningún inconveniente.
6. ¿El pago es en efectivo?
7. Si el pago fue con tarjeta, el recepcionista se queda con la tarjeta de crédito para cobro en check out; y si fue en efectivo prosigue el siguiente proceso.
8. El recepcionista entrega las llaves de la habitación al huésped.
9. El botones lleva sus maletas hasta la habitación.
10. Fin.



#### 4.3.11.3 Reservación Online de Hospedaje

Gráfico nº3



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **RESERVACIÓN ONLINE DEL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA**

#### **Objetivo**

Dar un servicio online para reservación de habitaciones para huéspedes del Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **Nota:**

- El hotel siempre debe tener activo su wifi y su web.
- El recepcionista debe utilizar bien el internet y el Master Reservation Pro.
- El email del hotel deberá estar adecuadamente protegido con una contraseña que solo sepa el personal administrativo.
- El hotel realiza más estas reservaciones con agencias que tienen convenio.
- Las facturas son enviadas por correo a las agencias de viaje que se tiene convenio.
- Empresas Web aliadas: Booking.com, Hoteles.com, Expedia, tripadvisor.com, Ammeo Hoteles, Reservas.com.
- Las Agencias que tienen convenio con el hotel reciben un porcentaje de descuento decidido por el Gerente General.

#### **Procedimiento Narrativo:**

1. El recepcionista revisa el email del hotel si existe recepciones de las agencias o personas de la web.
2. ¿Hay reservación para habitación?
3. Si existe alguna reservación, el recepcionista hace la sincronización la reservación con el programa RESERVATION MASTER PRO; pero si no hay reservaciones, el recepcionista sigue con sus demás actividades.
4. ¿Existe disponibilidad de habitaciones?
5. Si existe disponibilidad, el recepcionista reserva la habitación en el RESERVATION MASTER PRO; pero si no el recepcionista responde el email con la negación de la reservación.
6. Una vez reservada la habitación, el recepcionista responde el email con la aceptación y aplica descuento si es agencia con convenio.
7. Fin.

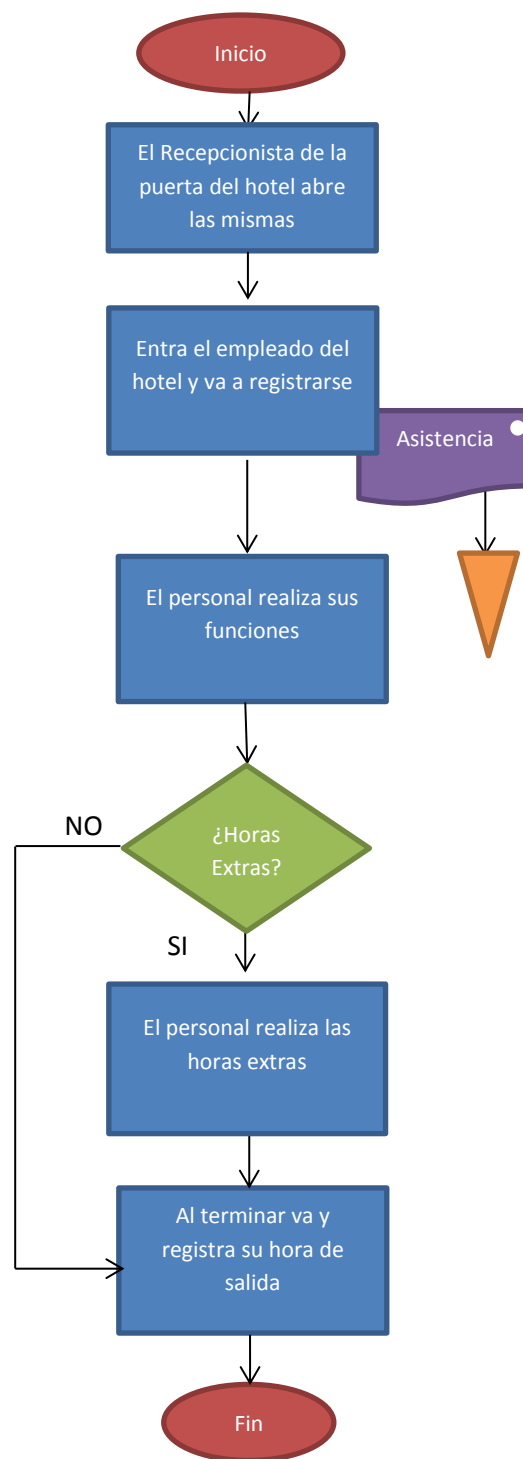
#### **4.3.11.3.1 Políticas y Normas:**

##### **RESERVA DE HABITACIÓN.**

1. Reserva válida hasta las 15:00 horas del día de arribo.
2. Cancelar reserva hasta 3 días antes del arribo (sin penalidad).
3. No presentación (no-show) la penalidad será del 50% de valor de la reserva.
4. Pago para reservar 100% del total de la reserva confirmada.
5. CHECK IN: 2PM.
6. CHECK OUT: 12PM.
7. A las Agencias Convenio, se realizará un porcentaje de descuento decidido en la junta directiva.

#### 4.3.11.4 Procedimiento de Entrada y Salida del Personal

Gráfico n°4



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL DEL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA**

#### **Objetivo**

Registrar correctamente la entrada y salida del personal del Hotel Mansión Santa Isabella para la comprobación del comportamiento del personal en su horario.

#### **Nota:**

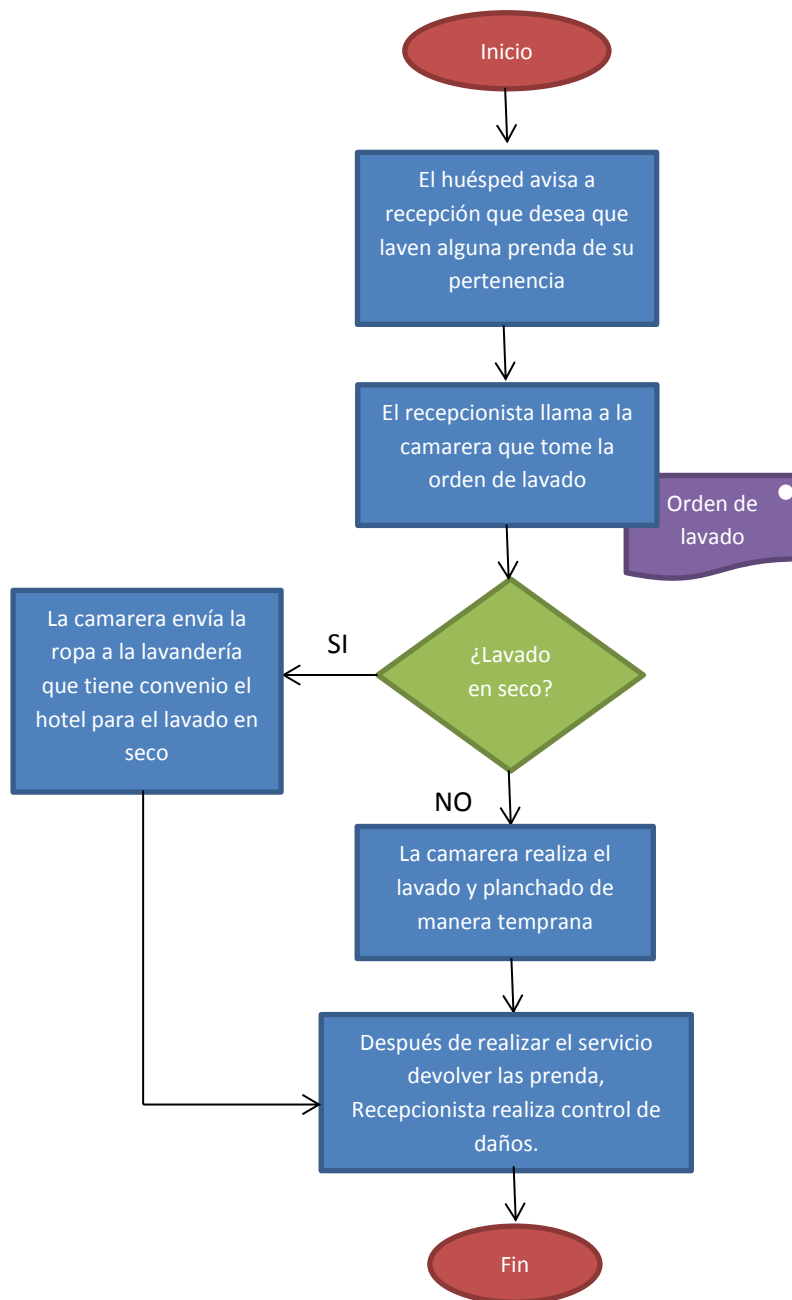
- El proceso de control interno de entrada y salida debe ser un procedimiento seguro y fácil de contabilizar la hora del personal evitando riesgos de pérdida de documentación o falsificación.
- Es recomendable usar un dispositivo de huella digital o marcación de reloj que de un mejor control a la asistencia, siendo el más eficiente el reloj por huella digital.
- El contador es el encargado de controlar las asistencias cada mes para su registro.
- Se abrirá las puertas del hotel para el público cuando este todo listo y limpio.

#### **Procedimiento Narrativo:**

1. El Recepcionista de la puerta del hotel abre las mismas.
2. Entra el empleado del hotel y va a registrarse.
3. El personal realiza sus funciones.
4. ¿El personal realiza horas extras?
5. Si es así, el personal realiza las horas extras, y si no prosigue con el procedimiento.
6. Al terminar el personal va y registra su hora de salida.
7. Fin.

#### 4.3.11.5 Servicio de Lavandería

Gráfico n°5



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **SERVICIO DE LAVANDERÍA DEL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA**

#### **Objetivo**

Dar un servicio de lavandería para satisfacción del huésped en el Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **Nota:**

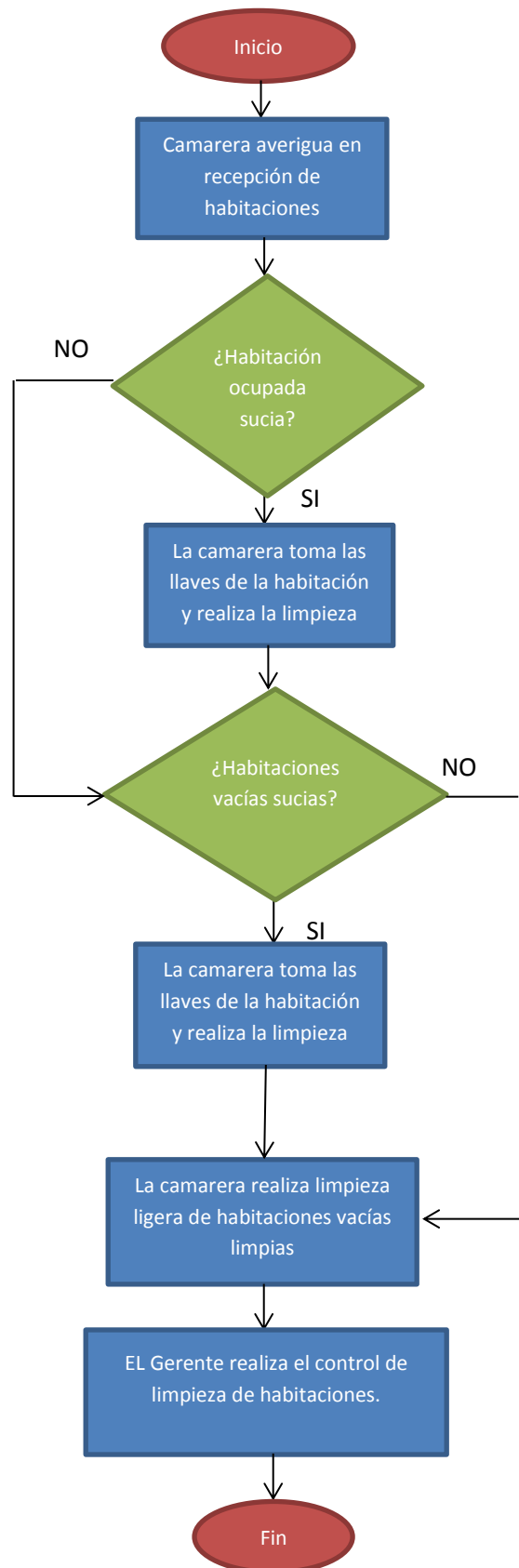
- Lavado en seco no existe dentro del hotel, cuando un cliente pida lavado en seco se enviará a otra lavandería que realice el servicio.
- Siempre cuidar de no dañar ni una prenda del huésped.
- El proceso de lavado de manteles, sabanas, cobijas, cortinas, en si artículos del hotel se realiza el lavado dentro del hotel en sus lavadoras.
- El recepcionista cobra en el check out cualquier gasto extra.

#### **Procedimiento**

1. El huésped avisa a recepción que desea que laven alguna prenda de su pertenencia.
2. El recepcionista llama a la camarera que tome la orden de lavado.
3. ¿La prenda es de lavado en seco?
4. Si es así, la camarera envía la ropa a la lavandería que tiene convenio el hotel para el lavado en seco; pero si no, la camarera realiza el lavado y planchado de manera temprana.
5. Después de realizar el servicio devolver las prenda, Recepcionista realiza control de daños.
6. Fin.

#### 4.3.11.6 Limpieza de Habitaciones

Gráfico n°6





## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **LIMPIEZA DE HABITACIONES DEL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA**

#### **Objetivo**

Tener las habitaciones impecables para los huéspedes del Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **Nota:**

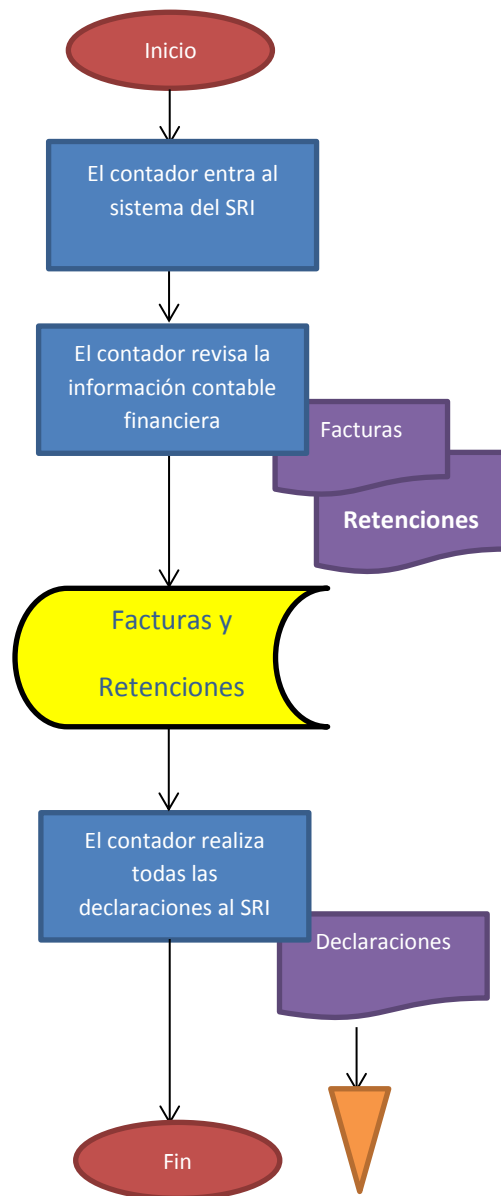
- Las habitaciones se clasifican;
  - 1) Ocupadas sucias.
  - 2) Vacías sucias (después del check out).
  - 3) Vacías limpias.
- Las habitaciones deben quedar limpias y arregladas en su totalidad.
  - 1) Debe tener su botella de agua.
  - 2) El control de la TV.
  - 3) Toallas, Jabón y Shampoo.
- Las camareras deben llegar al hotel a las 7am.
- Si no hay habitaciones para limpieza las camareras deben realizar lavado planchado de suministros del hotel.

#### **Procedimiento Narrativo:**

1. La camarera averigua en recepción de habitaciones.
2. ¿Hay alguna habitación ocupada sucia?
3. Si la hay, la camarera toma las llaves de la habitación y realiza la limpieza, si no, realiza el siguiente proceso.
4. ¿Hay habitaciones vacías sucias?
5. Si la hay, La camarera toma las llaves de la habitación y realiza la limpieza. si no, realiza el siguiente proceso.
6. La camarera realiza limpieza ligera de habitaciones vacías limpias.
7. EL Gerente realiza el control de limpieza de habitaciones.
8. Fin.

#### 4.3.11.7 Área de Contabilidad Declaración de Impuestos

Gráfico n °7



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **ÁREA DE CONTABILIDAD DECLARACIÓN DE IMPUESTOS.**

#### **Objetivo**

Tener un área contable eficiente y competente en el Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **Nota:**

- El contador deberá de tener archivada de manera correcta y evitar pérdidas de los documentos como son en especial las facturas y retenciones.
- Además del contador, solo el gerente podrá tener acceso a estos archivos tributarios.

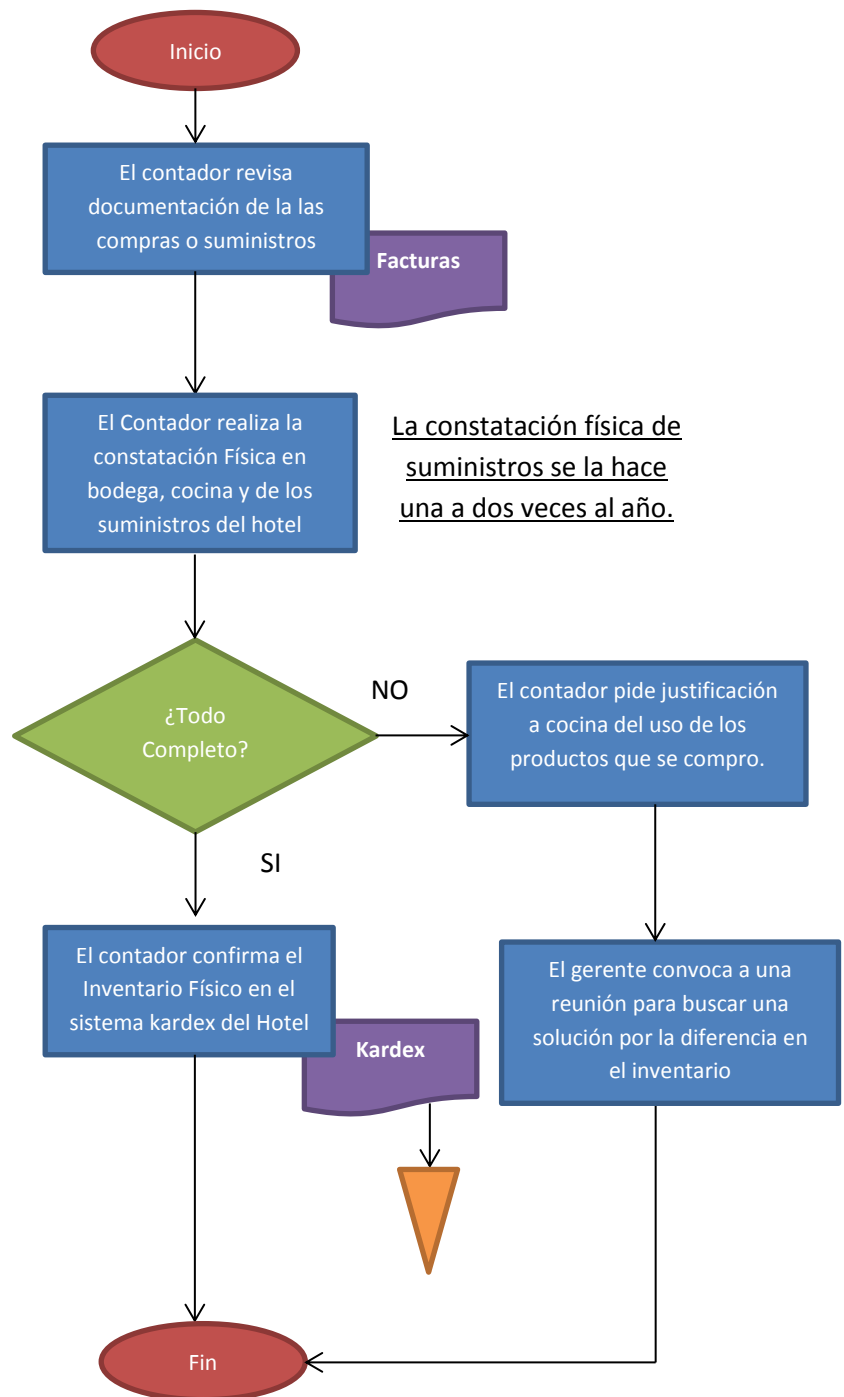
#### **Procedimiento Narrativo:**

El Contador

1. Entra al sistema del SRI.
2. Revisa la información contable financiera.
3. Realiza la entrada/salida de datos desde un almacenamiento magnético en línea de las facturas y retenciones.
4. Realiza todas las declaraciones al SRI y archiva.
5. Fin.

#### 4.3.11.8 Inventario de Bodega y Suministros del Hotel

Gráfico n° 8



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **INVENTARIO DE BODEGA Y SUMINISTROS DEL HOTEL**

#### **Objetivo**

Realizar inventarios de manera constante a los artículos y productos que se usa para restaurante, bar y suministros del Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **Nota:**

- Quien realiza la constatación física debe ser diferente a la persona que recibió las cosas en bodega y cocina.
- Los productos de cocina serán recibidos por el administrador de alimentos y bebidas.
- Los inventarios físicos de mercadería serán diarios a cargo del contador/a secretario/a
- El inventario a los suministros se harán por áreas:
  - 1) Habitaciones.
  - 2) Lobby.
  - 3) Oficinas.
  - 4) Cocina.
  - 5) Restaurante y Bar.
  - 6) Lavandería y Limpieza.

#### **Procedimiento Narrativo:**

1. El contador revisa documentación de las compras o suministros.
2. El Contador realiza la constatación física en bodega, cocina y de los suministros del hotel.
3. ¿Todo completo de la constatación física?
4. Si todo está completo, el contador confirma el inventario físico en el sistema kardex del hotel; Fin.
5. Si hay diferencia, el contador pide justificación a cocina del uso de los productos que se compró.
6. El gerente convoca a una reunión para buscar una solución por la diferencia en el inventario.
7. Fin.

#### 4.3.11.8.1 Políticas y Normas: Inventarios de Bodega y Suministros.

1. Mantener registros de inventarios tanto en cantidades como en valores, o un Kardex.
2. Realizar informes diarios de todos los productos que entran al hotel.
3. Realizar inventarios físicos dos veces al año de todos los suministros del hotel conllevando también los artículos de cocina y restaurante bar.
4. El contador es quien realiza la toma física de los inventarios.
5. El registro Kardex debe archivar de manera física y digital.
6. Los inventarios de los suministros deben estar asegurados contra robo; cada artículo debe de tener un código de seguridad.
7. Persona que saque algo de bodega debe registrar su nombre y del artículo que está saliendo en el documento que sirve como respaldo para evidencia.
8. El registro en KARDEX será realizado por el contador.

#### Ejemplo de KARDEX

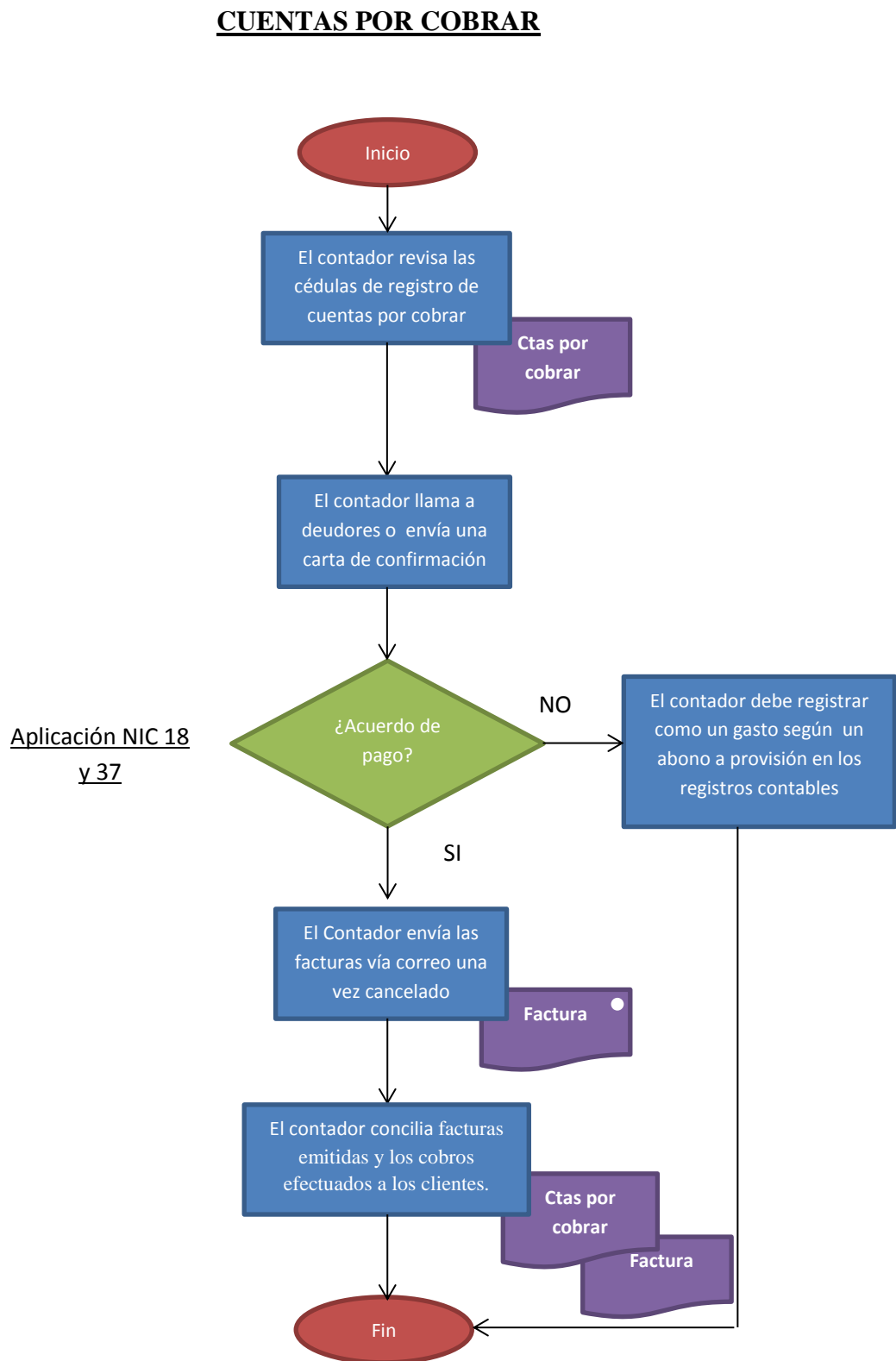
**CUADRO N°11**



KARDEX										
ARTÍCULO			UNIDADES							
MÉTODO			EXISTENCIA					MIN		MAX
FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIA		
		U	P.U	P.T	U	P.U	P.T	U	P.U	P.T
	<b>INVENTARIO FINAL</b>									

#### 4.3.11.9 Cuentas por Cobrar

Gráfico n° 9



## **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **CUENTAS POR COBRAR**

#### **Objetivo**

Verificar correctamente junto con el contador que es la persona responsable de las cuentas y documentos por cobrar, del Hotel Mansión Santa Isabella.

#### **Nota:**

- El cobro puede ser a la cuenta bancaria del hotel o de manera efectiva.
- Métodos de aviso:
  1. Llamada telefónica.
  2. Carta con Confirmación.
  3. Email.

#### **Procedimiento Narrativo:**

El contador:

1. Revisa las cédulas de registro de cuentas por cobrar.
2. Llama a deudores o envía una carta de confirmación.
3. ¿Acuerdo de pago?
4. Si no se llega a un acuerdo con el deudor, el contador debe registrar como un gasto según un abono a provisión en los registros contables.
5. Pero si se llega con el acuerdo del pago, el contador envía las facturas vía correo una vez cancelado.
6. Concilia facturas emitidas y los cobros efectuados a los clientes.
7. Fin.



#### 4.3.11.9.1 Políticas y Normas: Cuentas por Cobrar.

##### CUENTAS POR COBRAR.

Es la cuenta donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta a crédito del servicio del bar restaurante y servicio de hospedaje, a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones; presentando el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores el pago de su adeudo que representa un beneficio futuro esperado.

1. El contador preparará cédulas y registros con los nombres de los clientes que tienen crédito dentro del hotel.
2. Debe existir una vigilancia contante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas.
3. El contador debe conciliar periódicamente los auxiliares y cuentas del mayor correspondiente.
4. Realizar listas de clientes con direcciones, teléfonos, otros datos, etc.
5. Se debe registrar los pagos de clientes de manera temprana.
6. Siempre tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida.
7. Quien factura no puede ser la persona que realice la cobranza.
8. Cuando se han agotado las vías administrativas, se procede al cobro judicial.
9. Si el cobro judicial resulta insuficiente se toman medidas en base la NIC 18 y NIC 37.
  - NIC 18: Cuando no se satisfacen los criterios deseados, los ingresos ordinarios que surgen de la prestación de servicios deben ser reconocidos solamente en la extensión en que los gastos reconocidos sean recuperables
  - NIC 37: Se crea un activo contingente cuando la existencia del activo es confirmada sólo por la ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la empresa, como una cuenta incobrable.
10. Cuando la cuenta por cobrar ha sido considerada como incobrable, no se logró el cobro de algún cliente, se registra de la siguiente manera.

--X--	<u>Debe</u>	<u>Haber</u>
Gastos por cuentas incobrables	\$50,00	
Cuentas por cobrar - Pedro Pérez		\$50,00
11. El monto y el plazo de la cuenta por cobrar es decidido por el gerente del hotel con un análisis con el contador.



## HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA

### CÉDULA DE CUENTAS POR COBRAR

**Cliente:** José Luis Barreno Cepeda.

FECHA	DESCRIPCION	DEBE	HABER	SALDO
10/01/14	2 Almuerzos	9,00		9,00
15/01/14	Pago de 1 Almuerzo		4,50	4,50
17/01/14	Pago de 1 Almuerzo		4,50	0,00



#### 4.3. 12 Mapa de Riesgo

**PROCESO:** Servicio de Hotelería, Restaurant y Bar.

**OBJETIVO DEL HOTEL:** Otorgar a los clientes el mejor servicio hotelero que supere sus expectativas brindando todas las comodidades que estos las requieran.

**OBJETIVO DEL MAPA DE RIESGOS:** Verificar la mayor cantidad posible de todos los riesgos que el Hotel Mansión Santa Isabella puede estar expuesto en el día a día.

**CUADRO N°13**

**MAPA DE RIESGOS**

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
<b>Independencia laboral</b>	Posibilidad de que la independencia afecte a la toma de decisiones.	-Junta General de Socios	- Personal familiar en la directiva.	- Toma de decisiones con ideas diferentes.
<b>Subida de Precios</b>	Posibilidad que los precios de los productos que se usan en el hotel suban.	-Gobierno de la Republica -Gerente	-Inflación. -Temporadas altas y bajas mal aprovechadas.	-Menos Ganancias. -Baja en ventas.
<b>Equipo de cocina y lavandería dañado</b>	Posibilidad de tardanza en el servicio.	-Gerente	-Falta de mantenimiento a los equipos.	-Pérdidas económicas. -Interrupción de servicio. -Deterioro de imagen.
<b>Mala calidad de comida</b>	Posibilidad que la comida no tenga el mismo resultado al convertirse en menú.	-Administrador de alimentos y bebidas	-Mala compra de insumos	-Desperdicio de insumos -Deterioro de imagen -Pérdidas económicas.
<b>Personal sin ánimo de laborar</b>	Posibilidad que el personal realice mal sus funciones laborables.	-Gerente -Jefe de talento humano	-Personal sin motivaciones -Personal sin capacitaciones constantes.	-Pérdida de clientela. -Mal ambiente dentro del hotel.

<b>Enfermedad de algún empleado</b>	Posibilidad de tardanza en el servicio.	-Empleados -Jefe de Talento Humano	-Causa natural -Falta de capacitación en prevención de enfermedades.	-Pérdidas económicas, -Interrupción de servicio. -Deterioro de imagen.
<b>Falta de Agua potable</b>	Posibilidad que el hotel se quede sin agua potable.	-Gerente -Empleados -Entorno	-Desperdicio de agua. -Falta de pago a EMAPAR.	-Pérdida de clientela. -Pérdida Económica.
<b>Apagones de luz eléctrica</b>	Posibilidad que el hotel se quede sin luz eléctrica.	-Gerente -Entorno	-Riesgo natural. -Falta de pago a Empresa eléctrica.	Pérdida de clientela. Pérdida Económica.

### **Conclusión:**

De lo anterior se concluye que es de vital importancia contar en el Hotel Mansión Santa Isabella con un Comité de Riesgos que se encargue de identificar, evaluar y valorar los posibles problemas de cada uno de los procesos y elaborar un mapa como este, que contribuya a la fácil administración de los mismos, siempre incluir cada riesgo nuevo que el hotel pueda pasar.

### 4.3.13 Manual Contable.



#### **Introducción.**

El manual contiene las políticas contables aplicables a la entidad, la descripción de cada una de la cuentas que integra el catálogo, con el propósito fundamental de estandarizar y unificar criterios, establecidos por la gerencia, que sea utilizado como instrumento de inducción de personal y control interno, con ayuda de las normas NIIF y NIC.

#### **Autorización:**

A todo el personal:

El manual es propiedad de la empresa y se debe utilizar en relación a la nomenclatura establecida. El uso del manual es de carácter obligatorio y el personal financiero será solidariamente responsable en el registro de las operaciones, la observancia de las políticas y la utilización de las formas establecidas.

#### **Concepto de Contabilidad Hotelera.**

La contabilidad en los hoteles es el área que se ocupa de recopilar, registrar, resumir y analizar información financiera expresada en términos monetarios, sobre las operaciones de mercado de un hotel con el propósito de interpretar los resultados económicos y financieros para la toma de decisiones en la junta de general de socios.

La contabilidad hotelera ayuda a conocer la estabilidad y la solvencia del hotel, los cobros y pagos, las tendencias de ventas, costos y gastos generales, entre otros.

La actividad hotelera se encuentra en auge, siendo una rama importante para el Ingreso Nacional, por ello es trascendental.

#### **NIIF – NIC Propuestos.**

#### **NIIF 01: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información financiera – NIC 01.**

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- a) Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten;
  - b) Suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
  - c) Pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.
- (Más información NIIF 1)

#### **NIIF 04: Contratos de seguro**

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (que en esta NIIF se denomina aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de su proyecto sobre contratos de seguro.

Un contrato de seguro es un contrato en el que una de las partes (la aseguradora) acepta un riesgo de seguro significativo de la otra parte (el tenedor de la póliza), acordando compensar al tenedor si ocurre un evento futuro incierto (el evento asegurado) que afecta de forma adversa al tenedor del seguro.

(Más información NIIF 4)

#### **NIC 01: Presentación de Estados Financieros - NIIF 01.**

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

La entidad revelará, ya sea en el balance o en las notas, sub-clasificaciones más detalladas de las partidas que componen las rúbricas del balance, clasificadas de una forma apropiada a la actividad realizada por la entidad.

Dependerá de los requerimientos contenidos así como de la naturaleza, tamaño y función de los importes afectados.

En base a los Estados de Resultado todas las partidas de ingreso o de gasto reconocidas en el periodo, se incluirán en el resultado del mismo, a menos que una Norma o una Interpretación establezcan lo contrario.

(Más en NIC 01)

## **NIC 02: Inventarios – NIIF 05.**

Esta Norma aclara que algunos tipos de inventarios quedan fuera de su alcance, mientras que otros tipos quedan eximidos solamente de los requerimientos de medición de la Norma.

Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cual sea menor.

Valor neto realizable es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

En el caso de que un prestador de servicios tenga inventarios, los medirá por los costos que suponga su producción. Estos costos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles.

La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el costo de los inventarios, sino que se contabilizarán como gastos del periodo en el que se hayan incurrido. Los costos de los inventarios de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos no atribuibles que, a menudo, se tienen en cuenta en los precios facturados por el prestador de servicios.

(Más información NIC 02)

## **NIC 07: Estado de Flujo de Efectivo NIIF 07.**

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Para tomar decisiones económicas y analizar el grado de certidumbre relativa de su aparición.

El objetivo de esta Norma es exigir a las empresas que suministren información acerca de los movimientos históricos en el efectivo y los equivalentes al efectivo a través de la presentación de un estado de flujos de efectivo, clasificados según que procedan de actividades de explotación, de inversión y de financiación.

(Más información NIC 07)

## **NIC 08: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.**

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca

de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores.

La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

Políticas contables son los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros. Cuando una NIIF sea específicamente aplicable a una transacción, otro evento o condición, la política o políticas contables aplicadas a esa partida se determinarán aplicando la NIIF en cuestión, y considerando además cualquier Guía de Implementación relevante emitida por el IASB para esa NIIF.

(Más información NIC 08)

### **NIC 16: Propiedad planta y Equipo.**

Esta Norma aclara que una entidad está obligada a aplicar los principios contenidos en la misma a los elementos de propiedades, planta y equipo utilizados para desarrollar o mantener (a) activos biológicos y (b) derechos mineros y reservas minerales tales como petróleo, gas natural y recursos no renovables similares

La vida útil de un activo se definirá en términos de la utilidad que se espere que aporte a la entidad. La política de gestión de activos llevada a cabo por la entidad podría implicar la disposición de los activos después de un periodo específico de utilización, o tras haber consumido una cierta proporción de los beneficios económicos incorporados a los mismos. Por tanto, la vida útil de un activo puede ser inferior a su vida económica. La estimación de la vida útil de un activo, es una cuestión de criterio, basado en la experiencia que la entidad tenga con activos similares.

(Más información NIC 16)

### **NIC 18: Ingresos de Actividades Ordinarias – NIIF 08.**

Los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del ejercicio en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la empresa. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos ordinarios en sí, como las ganancias. Los ingresos ordinarios, propiamente dichos, surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el

tratamiento contable de los ingresos ordinarios que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

(Más información NIC 18)

### **NIC 19: Beneficios a Empleados – NIIF 02.**

Los beneficios a los empleados comprenden todos los tipos de retribuciones que la entidad proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios.

Los beneficios a los empleados a corto plazo, son beneficios a los empleados (diferentes de las indemnizaciones por cese) cuyo pago ha de ser liquidado en el término de los doce meses siguientes al cierre del periodo en el que los empleados hayan prestado los servicios que les otorgan esos beneficios.

Los beneficios post-empleo son beneficios a los empleados (diferentes de los beneficios por terminación) que se pagan después de completar su periodo de empleo en la entidad.

Planes de beneficios post-empleo son acuerdos, formales o informales, en los que la entidad se compromete a suministrar beneficios a uno o más empleados tras la terminación de su periodo de empleo.

(Más información NIC 19)

### **NIC 37: Provisiones, activos y pasivos contingentes.**

Esta Norma (NIC 37) prescribe la contabilización y la información financiera a suministrar cuando se haya dotado una provisión, o bien cuando existan activos y pasivos de carácter contingente, exceptuando los siguientes:

- a) Aquéllos que se deriven de los instrumentos financieros que se contabilicen según su valor razonable;
- b) Aquéllos que se deriven de los contratos pendientes de ejecución, salvo si el contrato es de carácter oneroso y se prevén pérdidas. Los contratos pendientes de ejecución son aquéllos en los que las partes no han cumplido ninguna de las obligaciones a las que se comprometieron, o bien aquéllos en los que ambas partes han ejecutado parcialmente, y en igual medida, sus compromisos;
- c) Aquéllos que aparecen en las compañías de seguros, derivados de las pólizas de los asegurados; o
- d) Por último, aquéllos de los que se ocupe alguna otra Norma Internacional de Contabilidad.

(Más información NIC 37)



### 4.3.13.2 Plan de Cuentas Bajo Normas Internacionales de Información Financiera



#### 1. ACTIVOS

##### 1.1 ACTIVOS CORRIENTE

Comprenden las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, total o parcial con que cuenta el ente económico y puede utilizar para fines generales o específicos.

**1.1.01 Caja:** Cuenta contable donde se registran todas las operaciones de cobro y pago con dinero en efectivo.

##### **Debe**

- a. Por las entrada de dinero en efectivo y los cheques recibido por ventas y cobranzas, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera.
- b. Por los sobrantes en caja al efectuar arqueos.

##### **Haber**

- a. Por el valor de las consignaciones diarias en cuentas corrientes bancarias o de ahorro.
- b. Por los faltantes en caja al efectuar arqueos.
- c. Por el valor de los pagos en efectivo cuando se los requieran.

**1.1.02 Caja Chica:** Es una cantidad pequeña de fondos, dinero efectivo que se usa para gastos menores.

##### **Debe**

- a. Por las entrada de dinero en efectivo para gastos menores.
- b. Emisión de cheque girado para crear el fondo.
- c. Por el valor del incremento del fondo asignado.

##### **Haber**

- a. Por el valor del uso de dinero en un gasto menor.
- b. Por la cancelación o suspensión de caja chica.

**1.1.03 Bancos:** Son aquellas transacciones que la entidad emplea para un determinado bien económico, puede ser a través de cuentas bancarias.

**Debe**

- a. Apertura de una cuenta bancaria corriente o de ahorros.
- b. Emisión de notas de crédito bancarias: intereses, préstamos, etc.
- c. Como constancia de depósitos directos efectuados por clientes.

**Haber**

- a. Emisión de cheques con el fin de satisfacer pagos.
- b. Por emisión de notas de débito por pago de intereses, administración de cuenta, pago de capital de préstamos, pago de servicios autorizados, etc.
- c. Por cualquier otra operación de disminución de la disponibilidad en las cuentas bancarias.

**1.1.03.01 Banco Pacifico****1.1.03.02 Banco Pichincha**

**1.1.04 Cuentas por Cobrar:** Constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios.

**Debe**

- a. Por los valores que originan la deuda otorgada por la empresa.

**Haber**

- a. Por los valores que abonan o cancelan los deudores.

**1.1.05 Documentos por Cobrar:** Son todos los documentos o títulos de crédito tales como letras de cambio, pagarés etc. a favor de la empresa que fueron firmados por clientes o terceros.

**Debe**

- a. Por los valores que originan la deuda otorgada por la empresa.

**Haber**

- a. Por los valores que cancelan los deudores.

**1.1.06 IVA pagado:** Es la cuenta que se usa para registrar el IVA al comprar algún bien o servicio.

**Debe**

- a. Al momento que se realiza una compra.

**Haber**

- a. Cuando existe una devolución en la compra.
- b. En la liquidación del IVA.

**1.1.07 Anticipo Impuesto a la Renta:** Es una obligación formal que debe cumplir el contribuyente sometido a ella, por lo que no requiere de los elementos legales indispensables reservados por la ley para aquellas que constituyan una obligación impositiva.

**Debe**

- a. Cuando le hacen a la empresa las retenciones del impuesto a la renta.

**Haber**

- a. Cuando se hace la declaración 101 en abril por ser compañía limitada.

**1.1.08 Alimentos:** Son los alimentos que se usan en el área del bar restaurante.

**Debe**

- a. Los valores de lo que tiene registrado la empresa en existencias.

**Haber**

- a. Cuando los alimentos salen para la preparación de platos en el restaurante o bar.

**1.1.09 Licores y Bebidas:** Son todas las bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el servicio de bar restaurante.

**Debe**

- a. Los valores de lo que tiene registrado la empresa en existencias.

**Haber**

- a. Cuando salen a la venta los licores y las bebidas.

**1.1.10 Cigarrillos:** Son los cigarros para la venta a las personas del bar, en el área de fumadores.

**Debe**

- a. Los valores de lo que tiene registrado la empresa en existencias.

**Haber**

- a. Cuando salen a la venta los cigarrillos.

**1.1.11 Material de Aseo y Limpieza:** Materiales que usa el personal de aseo y limpieza.

**Debe**

a. Los valores de los materiales de aseo y limpieza que tiene en la empresa para uso interno.

**Haber**

a. Cuando los materiales de aseo y limpieza se les dio su uso correspondiente.

**1.1.12 Material de Lavandería:** Materiales que usa las camareras en la lavandería.

**Debe**

a. Los valores de los materiales de lavandería que tiene en la empresa para uso interno.

**Haber**

a. Cuando los materiales de lavandería se les dio su uso correspondiente.

**1.1.13 Suministros y Materiales:** Suministros en general del hotel, que se encuentran en varias áreas del mismo.

**Debe**

a. Los suministros y materiales que tiene la empresa en existencias.

**Haber**

a. Cuando la empresa pone a la venta algún suministro y material.

## **1.2 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO**

**1.2.01 Terrenos:** Significa el valor de la tierra, donde está instalada la empresa y donde se han levantado las edificaciones.

**Debe**

a. Por el costo histórico.

b. Por el valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que representan un mayor valor del activo.

c. Por el valor del ajuste por inflación.

**Haber**

a. Por el costo de los terrenos vendidos.

**1.2.02 Edificio:** Refleja el o los edificios comprados por el hotel.

**Debe**

a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.03 Depreciación Acumulada Edificio:** El proceso de desgaste a que son sometidos el o los edificios del hotel.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, demolición, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

**1.2.04 Mobiliario, Equipo y Enseres:** Está compuesto por todos aquellos muebles y enseres que sean propiedad del hotel.

**Debe**

a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.05 Depreciación Acumulada Mobiliario, Equipo y Enseres:** El proceso de desgaste a que son sometidos del mobiliario y enseres del hotel.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

**1.2.06 Vehículo:** Son los vehículos que tiene el hotel para su uso.

**Debe**

a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.07 Depreciación Acumulada Vehículo:** El proceso de desgaste a que son sometidos los vehículos del hotel.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

**1.2.08 Equipo de Cómputo:** Compuesta por todos los equipos de computación propiedad de la compañía, computadoras, sistemas informáticos.

**Debe**

a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.09 Depreciación Acumulada Equipo de Cómputo:** El proceso de desgaste a que son sometidos las computadoras del hotel.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

**1.2.10 Equipo de Cocina:** Son los equipos que usan en la cocina.

**Debe**

a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.11 Depreciación Acumulada Equipo de Cocina:** El proceso de desgaste a que son sometidos los equipos de la cocina.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

**1.2.12 Equipo de Lavandería:** Son los equipos que usan para el lavado de las prendas de huéspedes, y también para uso del hotel.

**Debe**

a. Cuando se registra el activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.13 Depreciación Acumulada Equipo de Lavandería:** El proceso de desgaste a que son sometidos.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

**1.2.14 Equipo de Jardinería:** Son los equipos que usan para el arreglo del jardín.

**Debe**

a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.15 Depreciación Acumulada Equipo de Jardinería:** El proceso de desgaste a que son sometidos los equipos de jardinería.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.

**1.2.16 Mobiliario, Equipo y Enseres para Eventos:** Está compuesto por todos aquellos muebles y enseres que sean propiedad del hotel.

**Debe**

a. Cuando se registra el Activo fijo como propiedad de la empresa por compra o donación.

**Haber**

a. Cuando se registra para la venta.

**1.2.17 Depreciación Acumulada Mobiliario, Equipo y Enseres para Eventos:** El proceso de desgaste a que son sometidos para el mobiliario y enseres que se usan para eventos.

**Debe**

a. Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, obsolescencia, daño irreparable, por inservibles, pérdida o sustracción.

**Haber**

a. Por el valor de la depreciación calculada mensualmente con cargo al estado de resultados.



## **1.3 INTANGIBLES**

**1.3.01 Derecho de Llaves:** Es aquel que se adquiere por el valor que presenta el prestigio, ubicación o clientela o todos estos factores a la vez, que han obtenido un negocio a través del tiempo.

### **Debe**

- a. Cuando se adquiere el prestigio.

### **Haber**

- a. Cuando se logra vender o alquilar el prestigio de la empresa, mediante una franquicia.

## **2 PASIVOS**

### **2.1 CORRIENTE O CORTO PLAZO**

**2.1.01 Cuentas por Pagar:** Es cuando la empresa ha contraído deudas y estas han sido representadas por la simple aceptación de facturas.

### **Debe**

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total.

### **Haber**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

**2.1.02 Documentos por Pagar:** Es cuando la empresa ha contraído deudas y estas han sido representadas por documentos.

### **Debe**

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total.

### **Haber**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

**2.1.03 10% Servicios por Pagar:** Es el porcentaje por ser una empresa que brinda servicios de hospedaje, pago que se realiza a los empleados del hotel.

### **Debe**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

### **Haber**

- a. Cuando se cobra el 10% en el servicio vendido.

**2.1.04 IVA Cobrado:** Impuesto al valor agregado en las ventas.

**Debita**

- a. Registro de ajustes.

**Haber**

- a. Al momento que se realiza una venta.

**2.1.05 Impuesto Retenido IVA:** Es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos de IVA.

**Debe**

- a. Cuando la empresa realiza una compra y retiene el valor del IVA.

**Haber**

- a. Cada mes cuando se hace la declaración del IVA.

**2.1.06 Impuesto Retenido Renta:** Es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos de renta.

**Debe**

- a. Cuando la empresa realiza una venta y retiene el valor del IVA.

**Haber**

- a. Cuando se cierra con el anticipo a la renta.

**2.1.07 Sueldos y Salarios por Pagar:** Son los sueldos y salarios pendientes de pago a las personas que laboran en el hotel.

**Debe**

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de los sueldos y salarios.

**Haber**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

**2.1.08 IESS por Pagar:** Son los aportes por pagar al IESS.

**Debe**

- a. Por los pagos realizados, para aportaciones al IESS.

### **Haber**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago al IESS.

**2.1.09 Beneficios Sociales por Pagar:** Corresponden exactamente a aquellos derechos reconocidos a los trabajadores y que también son de carácter obligatorio que van más allá de la remuneración normal y periódica que reciben por su trabajo, tales como sueldo XIII, sueldo XIV, Vacaciones.

### **Debe**

- a. Por los pagos realizados, para Beneficios Sociales.

### **Haber**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

## **2.2 NO CORRIENTES A LARGO PLAZO**

**2.2.01 Préstamo Bancario:** Es la cuenta que registra cuando la empresa tiene que pagar un préstamo bancario.

### **Debe**

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total del préstamo bancario.

### **Haber**

- a. Cuando se obtiene el dinero del préstamo bancario.

**2.2.02 Hipoteca por Pagar:** Es la cuenta que registra cuando la empresa tiene que pagar una hipoteca propia.

### **Debe**

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de hipotecas de la empresa.

### **Haber**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

**2.2.03 Cuentas por Pagar:** Son las cuentas por pagar a largo plazo.

### **Debe**

- a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de cuentas de largo plazo.

### **Haber**

- a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

**2.2.04 Documentos por Pagar:** Son los documentos por pagar a largo plazo.

**Debe**

a. Por los pagos realizados, abonos parciales o cancelación total de documentos de largo plazo.

**Haber**

a. Por los valores adeudados o pendientes de pago.

### **3. PATRIMONIO**

**3.01 Capital Social:** Son las aportaciones realizadas por los socios del hotel.

**3.02 Reserva Legal:** La reserva legal para las compañías de responsabilidad limitada es del 5% según la Ley de Compañías, en cada anualidad la compañía segregará, de las utilidades líquidas y realizadas.

**Debe**

a. Por el cambio de destinación de la reserva, por mandato del máximo órgano social de acuerdo con las normas legales.

b. Por el valor de la utilización de la reserva.

c. Por el saldo registrado a la liquidación del ente económico.

**Haber**

a. Por las apropiaciones de las utilidades líquidas establecidas en la distribución de utilidades aprobado por el máximo órgano social.

b. Por las apropiaciones de las utilidades de acuerdo con las disposiciones fiscales.

**3.03 Reserva Estatutaria:** La reserva estatutaria que se calcula en base a la utilidad del hotel, se destina un porcentaje para constituir este fondo y es de carácter obligatorio.

**Debe**

a. Por el cambio de destinación de la reserva, por mandato del máximo órgano social de acuerdo con las normas estatutarias.

b. Por el saldo registrado a la liquidación del ente económico.

**Haber**

a. Por el valor apropiado de las utilidades, de acuerdo con el estatuto del ente económico.

**3.04 Reserva Especial:** La reserva para casos especiales que se calcula en base a la utilidad del hotel, la empresa destine un % para formar la reserva especial o facultativa. La Junta General decide el porcentaje y el fin específico de este fondo.

**Debe**

a. Por el cambio de destinación o por su distribución cuando resulten innecesarias de acuerdo con la decisión del máximo órgano.

b. Por el saldo registrado a la liquidación del ente económico.

**Haber**

a. Por el valor apropiado de las utilidades liquidadas de conformidad con las decisiones del máximo órgano social conforme a las disposiciones legales.

**3.05 Utilidades Retenidas:** Cuando se determina la utilidad de un año determinado, se procede a distribuirlas entre los socios de la empresa, y en algunos casos, la asamblea de socios decide no distribuir todas las utilidades, dejando parte de ellas o incluso todas, retenidas.

**Debe**

a. Por la distribución o aplicación de utilidades.

**Haber**

a. Por la transferencia de las utilidades de la periodo anterior cuando se inicia el periodo.

**3.06 Utilidad del Ejercicio:** Es el resultado de las operaciones de la empresa cuando se obtiene ganancias.

**Debe**

a. Por el valor de la apropiación o distribución de las actividades del ejercicio, sean estos dividendos, participantes, reservas y otros afines mediante el acta aprobada en el máximo órgano social.

**Haber**

a. Por la diferencia resultante al comparar los ingresos con los costos en la prestación de servicios y los gastos.

**3.07 Pérdidas Retenidas:** En esta cuenta se registran las pérdidas de periodos anteriores que no se hayan absorbido.

**Debe**

- a. Por las pérdidas del periodo anterior cuando se inicia el presente periodo.

**Haber**

- a. Por la reducción de las pérdidas acumuladas dispuesta por la entidad.

**3.08 Pérdida del Ejercicio:** Es el resultado de las operaciones de la empresa cuando se obtiene una pérdida.

**Debe**

- a. Por la diferencia resultante al comparar los ingresos con los costos en la prestación de servicios y los gastos.

**Haber**

- a. Por el traslado de las pérdidas del ejercicio.

**4 INGRESOS****4.1 INGRESOS OPERACIONALES**

**4.1.01 Ingreso por Hospedaje:** El ingreso que se obtuvo por concepto de hospedaje.

**Debe**

- a. Por ajustes ingreso por hospedaje.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso de hospedaje.

**Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

**4.1.01.01 Hospedaje de Huéspedes**

**4.1.02 Venta de Alimentos:** El ingreso que se obtuvo por concepto de la venta de los alimentos preparados en el restaurante.

**Debe**

- a. Por ajustes ingreso por alimento en el restaurante y bar.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso de Alimentos.

**Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

#### **4.1.02.01 Servicio de Restaurante y Bar**

**4.1.03 Ingreso por Servicio a la Habitación:** El ingreso que se obtuvo por concepto del servicio a la habitación que pidan los huéspedes.

##### **Debe**

- a. Por ajustes ingreso por servicio a la habitación.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por servicio a la habitación.

##### **Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

**4.1.04 Ingreso por Lavandería:** El ingreso que se obtuvo por concepto del servicio de lavandería.

##### **Debe**

- a. Por ajustes ingreso por servicio de lavandería.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por servicio a la habitación.

##### **Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

**4.1.05 Ingreso por Servicio Adicional:** El ingreso que se obtuvo por concepto de algún servicio adicional para el cliente del hotel.

##### **Debe**

- a. Por ajustes ingreso por servicio adicional.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por servicio adicional.

##### **Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

**4.1.06 Ingreso por Eventos Sala de Recepciones:** El ingreso que se obtuvo por concepto de cuando existe eventos sociales en la sala de recepciones.

##### **Debe**

- a. Por ajustes ingreso por Eventos Sala de Recepciones.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por Eventos Sala de Recepciones.

##### **Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

**4.1.07 Ingreso por Eventos Generales:** El ingreso que se obtuvo por concepto de cuando se hace un contrato para alquiler del hotel para algún evento en general.

**Debe**

- a. Por ajustes ingreso por Eventos Generales.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por Eventos Generales.

**Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

**4.1.08 Ingreso por Licores y Bebidas:** El ingreso que se obtuvo por concepto de venta de licores y bebidas en el bar restaurante del hotel.

**Debe**

- a. Por ajustes ingreso por Licores y bebidas.
- b. Por el cierre de la cuenta de ingreso por Licores y bebidas.

**Haber**

- a. Por las ventas y otros servicios generados por la empresa.

## **5 COSTOS Y GASTOS**

### **5.1 COSTOS**

**5.1.01 Costo Hospedaje:** El costo que se da por concepto de hospedaje.

**Debe**

- a. Por el costo del servicio vendido.

**Haber**

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

**5.1.02 Costo de Licores y Bebidas:** El costo que se da por concepto de licores y bebidas.



**Debe**

- a. Por el costo del servicio vendido.

**Haber**

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

**5.1.03 Costo Lavandería:** El costo que se da por concepto de la lavandería.

**Debe**

- a. Por el costo del servicio vendido.

**Haber**

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

**5.1.04 Costo Restaurante:** El costo que se da por concepto del restaurante.

**Debe**

- a. Por el costo del servicio vendido.

**Haber**

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

**5.1.05 Costo Servicio de Habitación:** El costo que se da por concepto de servicio que se entrega a la habitación de los huéspedes.

**Debe**

- a. Por el costo del servicio vendido.

**Haber**

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

**5.1.06 Costo por Eventos Sala de Recepciones:** El costo que se da por concepto de los eventos que se dan en la sala de recepciones del hotel.

**Debe**

- a. Por el costo del servicio vendido.

**Haber**

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

**5.1.07 Costo por Eventos Generales:** El costo que se da por concepto de los eventos que se dan en el hotel.

**Debe**

- a. Por el costo del servicio vendido.

**Haber**

- a. Por el inventario final cuando la empresa cuando la empresa utilice el sistema de inventario periódico.
- b. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

## **5.2 GASTOS**

### **5.2.1 GASTOS GENERALES**

**5.2.1.01 Gastos Sueldos y Salarios:** Gastos para el Estado de Resultados en base a los sueldos y salarios del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.02 Beneficios Sociales:** Gastos para el Estado de Resultados en base a los beneficios sociales del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.03 Gasto depreciación Edificio:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del edificio del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.04 Gasto depreciación mobiliario, equipo y enseres:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del mobiliario y enseres del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.05 Gasto depreciación vehículo:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del edificio del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.

- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.06 Gasto depreciación equipo de cómputo:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo de computación del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.07 Gasto depreciación equipo de cocina:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo que se usa en la cocina del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.08 Gasto depreciación equipo de lavandería:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo que se usa en la lavandería del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.09 Gasto depreciación equipo de jardinería:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del equipo para el uso del jardín del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.10 Gasto depreciación mobiliario, equipo y enseres para eventos en la sala de recepción:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del mobiliario y enseres para los eventos de la sala de recepción del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.11 Gasto depreciación mobiliario, equipo y enseres para eventos generales:** Gastos para el Estado de Resultados en base a la depreciación del mobiliario y enseres para los eventos del hotel.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

**5.2.1.12 Servicios Básicos:** Gastos para el Estado de Resultados en base a los servicios básicos que el hotel está sujeto a pagar cada mes.

**Debe**

- a. Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos.
- b. Por el valor de los ajustes.

**Haber**

- a. Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.

#### **4.3.13.3 POLÍTICAS Y NORMAS CONTABLES**

1. El hotel deberá realizar su contabilidad basándose en las NIIF Normas internacionales de información financiera y las NIC, normas internacionales de contabilidades.
2. La persona que realiza la contabilidad no puede estar encargada de la caja.
3. La contabilidad debe estar archivada de manera correcta y ordenada donde no pueda existir pérdidas.
4. Se debe realizar conciliaciones bancarias de manera sorpresiva y constantemente
5. Se deben realizar arqueos de caja y caja chica de manera sorpresiva y constantemente.
6. El paquete contable Aries Plus debe ser usado por personal correctamente capacitado para el uso del mismo.

## **CONCLUSIONES**

- ✓ El hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo.
- ✓ Dentro del hotel solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones y normas de la entidad.
- ✓ El hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante.
- ✓ No existe un uso de graficas de control como Diagramas de Flujo para el control de sus procedimientos y actividades en todas sus diferentes áreas dentro del hotel.
- ✓ Las funciones que realiza la persona subgerente del hotel Mansión Santa Isabella, no son de acuerdo a sus responsabilidades, afectando así a la segregación de funciones de la entidad.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Implementar la propuesta del Sistema de Control Interno y periódicamente brindar el respectivo seguimiento.
- ✓ El Gerente debe implementar las políticas de tipo formal que se encuentran en la Propuesta de Sistema de Control Interno, dando cumplimiento seguimiento a las mismas por parte de todo el personal dentro del hotel.
- ✓ Poner en práctica el mapa de riesgos propuesto en el sistema de control interno para la prevención de los mismos que el hotel puede estar expuesto y así pueda prevenirlos.
- ✓ Dar uso a los diagramas de flujo de los procedimientos del Restaurante Bar, Recepciones, Lavado y Planchado, Control de Entrada y Salida, Retenciones Tributarias, Inventarios y Cuentas por Cobrar, para crear un control sobre los mismos en base a la propuesta dada.
- ✓ Aceptar la propuesta que a la persona que lleva el cargo de subgerente, se la designe de acuerdo al reclutamiento y organigrama del presente sistema, al puesto de Jefe de Talento Humano.



## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Aguirre Ormaechea, J. M. (2005) *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Grupo Cultural.
- ✓ Estúpiñán Gaitán, R. (2006) *Control Interno y Fraudes con Bases a los Ciclos Transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ✓ Guth Aguirre, A. (2012) *Reclutamiento, Selección e Integración del Recurso Humano*. México: Editorial Trillas.
- ✓ Lerma, E. & Bárcena Juárez, S. (2012) *Planeación Estratégica por Áreas Funcionales*, México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- ✓ CEP. (2013) *Ley de Compañías*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- ✓ Luna, B. (2012) *Auditoria Integral, Normas y Procedimientos*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe. Ediciones.
- ✓ Mantilla, M. A. (2009) *Control Interno Informe Coso*. 4a ed. Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones.
- ✓ Münch Galindo, L. (2007) *Planeación Estratégica El Rumbo Hacia El Éxito*. México: Editorial Trillas.
- ✓ Naranjo Salguero, M. & Naranjo Salguero J. (2006) *Contabilidad Comercial y de Servicios*. 12 ed. Quito: Don bosco.
- ✓ Rincón, C. A. & Uribe Medina, L. R. (2011) *PUC 2011 Plan Único de Cuentas*. Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones.

- ✓ Rodríguez Valencia, J. (2009) *Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa*. México: Editorial Trillas.
- ✓ Santillán Gonzales, J. R. (2001) *Establecimiento del Control Interno Función de Contraloría*. México: Editorial Ecafsa - Thomson Learning.
- ✓ Sarmiento, R. (2008) *Contabilidad General*. 10a ed. Quito: Editorial Voluntad.
- ✓ Vicente, R. & Ñacato, J. (1986) *Técnica de Flujogramas*. 5a ed. México: Editorial Cicetronic cia Ltda.
- ✓ Zapata, P. (2011) *Contabilidad General con base a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF*. 7ª ed. Bogotá: Mc Graw Hill.



# ANEXOS

## PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### HOTEL “MANSIÓN SANTA ISABELLA”



## INFORMACIÓN DEL CONTRIBUYENTE

### HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA



**Razón Social:** LA CASA ANDALUZA CASANDALUZ CIA LTDA.

**RUC:** 0691723224001

**Nombre Comercial:** MANSIÓN SANTA ISABELLA

**Estado del Contribuyente en el RUC:** Activo

**Clase de Contribuyente:** Otro

**Tipo de Contribuyente:** Sociedad

**Obligado a llevar Contabilidad:** Si

**Actividad Económica Principal:** SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOTELES

**Fecha de actualización:** 27 – 11 - 2014



## **TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA HECHA AL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA.**

Encuesta realizada al personal administrativo y operativo del Hotel Mansión Santa Isabella con el fin de encontrar razones y falencias que demuestren que el Hotel necesita una propuesta de un Sistema de Control Interno:

### **Personal Administrativo**

#### **Pregunta N° 1**

¿Existe un departamento de Auditoria Interna o de Control Interno dentro del Hotel que opere de forma autónoma?

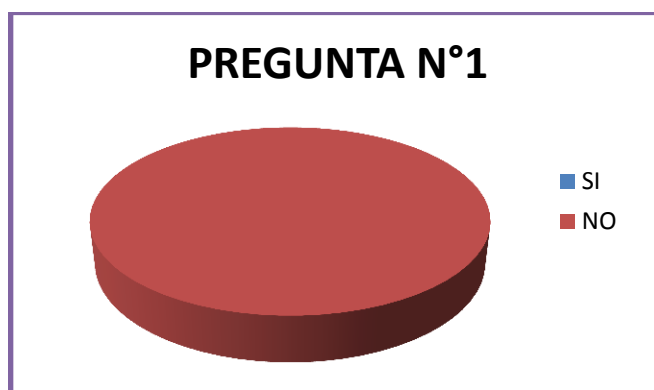
**CUADRO N° 1**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados manifiesta que no existe un departamento de auditoria interna dentro del hotel que conlleve un sistema de control interno que ayude a la administración y al área financiera llegar a los objetivos planteados.

### **Pregunta N° 2**

¿Existe un Organigrama Estructural actualizado dentro del hotel?

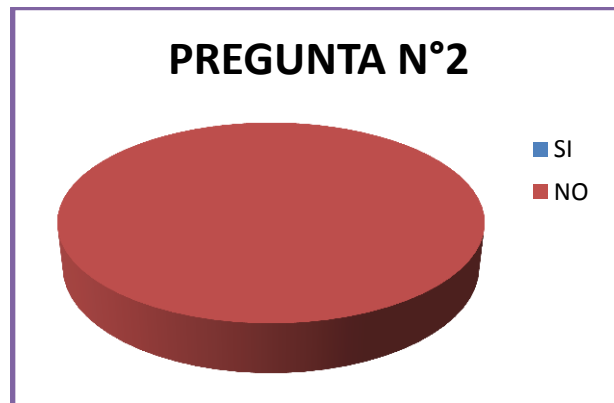
**CUADRO N° 2**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 2**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### **Análisis e Interpretación:**

Se constató por el 100% encuestados que el hotel tiene un Organigrama Estructural pero no está actualizado por lo cual personas que entren al hotel no podrán saber quién manda y como está estructurado el personal del hotel.

### **Pregunta N° 3.**

¿Existe un Organigrama General actualizado dentro del hotel?

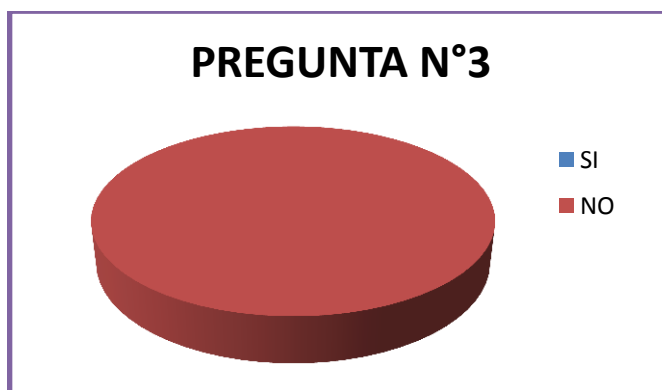
**CUADRO N° 3**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 3**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados manifiestan que en el hotel no se tiene actualizado el organigrama funcional, por lo cual no hay una fuente para ver cómo están distribuidas las funciones del personal y saber la delimitación de cada uno.



#### Pregunta N° 4

¿Tiene el Hotel un Plan Estratégico el cual demuestre su misión, visión, normas, planes, programas?

CUADRO N° 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

#### Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados dijeron que el hotel si tiene un plan estratégico el cual tenga la misión, la visión, normas, planes, programas que demuestren información de la empresa y cuál es su objetivo por la cual labora el hotel.

### Pregunta N° 5

¿Se divulgan la misión, visión, objetivos, normas, planes, programas y proyectos en todos los niveles de la organización al personal del hotel?

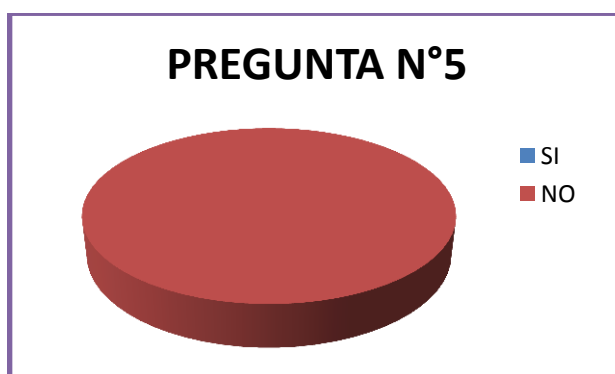
CUADRO N° 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### Análisis e Interpretación:

De los encuestados el 100% dijo que no se divulga este tipo de información con los empleados del hotel, pero se supo que hay información de la entidad en el sitio web del hotel <http://mansionsantaisabella.com/es/> pero no consta con información como misión, visión y objetivos.

### Pregunta N° 6

¿La entidad fomenta los espacios de dialogo, en los cuales los empleados expresan sus opiniones o se enteran de las políticas y directrices generales o específicas?

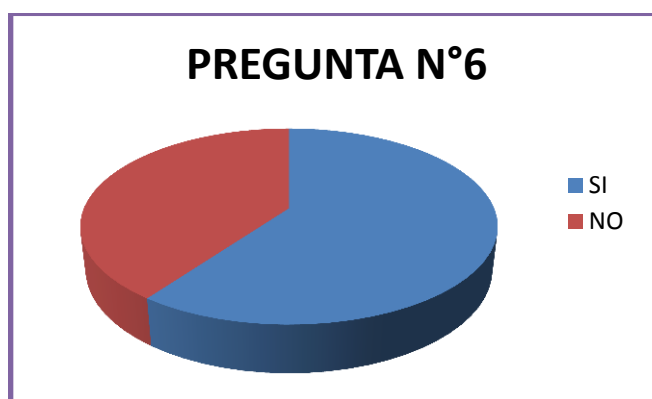
**CUADRO N° 6**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 6**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### **Análisis e Interpretación:**

El 60% del personal administrativo afirma que si existen espacios de comunicación pero el 40% dijeron que no existen espacios de comunicación donde los empleados den su tipo de opinión sobre alguna actividad y den ideas nuevas.

### Pregunta N° 7

¿Cuenta la entidad con Mapa de Riesgos el cual ayude a la empresa a prevenir el futuro de ciertos riesgos los cuales el hotel puede estar expuesto?

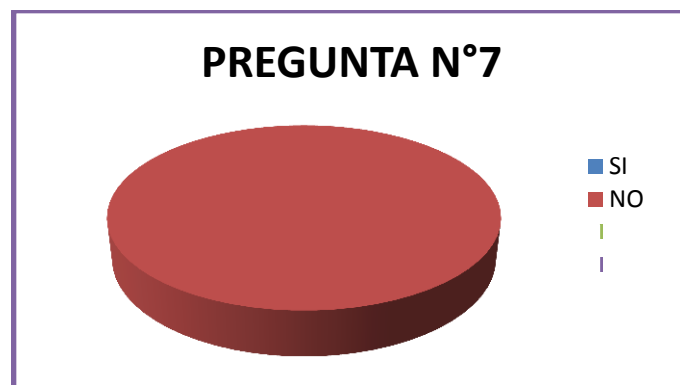
**CUADRO N° 7**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 7**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### Análisis e Interpretación:

Según el 100% de encuestados, el hotel no tiene un mapa de riesgos que ayude a todo el personal y al hotel en si a estar listos para prevenir cualquier tipo de riesgo que deba enfrentar el hotel en un futuro ocasionando problemas severos.

### Pregunta N° 8

¿Están bajo la vigilancia y supervisión de jefes, los empleados de contabilidad y los registros contables en toda la oficina o dependencia de la empresa?

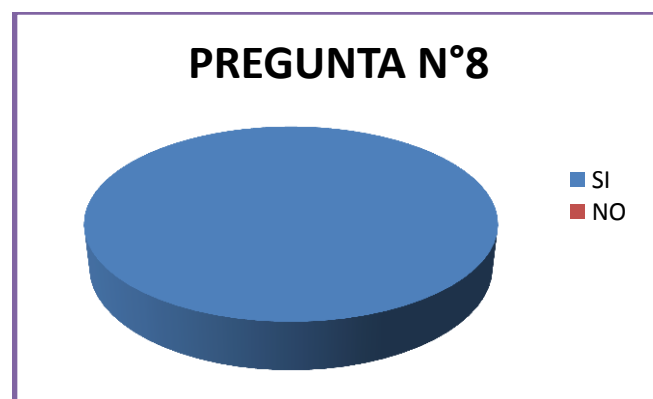
**CUADRO N° 8**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

**GRÁFICO N° 8**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados afirmaron que el área financiera contable del hotel si está bajo la vigilancia y supervisión de los jefes superiores.

### Pregunta N° 9

¿Se opta por el uso de graficas de control como los diagramas de flujo que demuestren los procedimientos que se dan dentro del hotel en sus operaciones?

**CUADRO N° 9**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 9**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados manifiesta que en el hotel no se tiene graficas de control de los procedimientos de sus actividades, como son los diagramas de flujo que permiten representar de un modo gráfico y ordenado de las operaciones a realizarse en un proceso

### Pregunta N° 10

¿Los empleados que manejan fondos o valores están respaldados con pólizas de seguros?

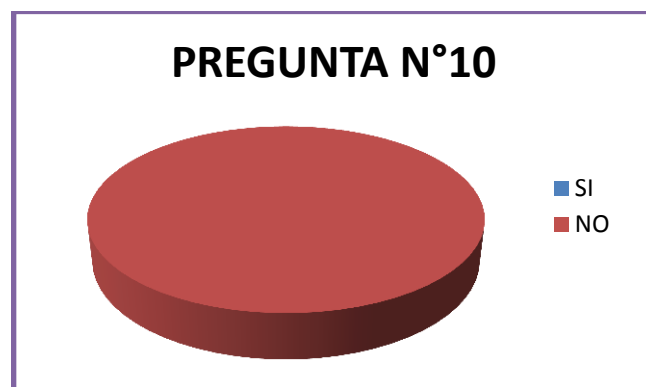
**CUADRO N° 10**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 10**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### Análisis e Interpretación:

De los encuestados el 100% manifiesta que los empleados encargados de fondos o valores no tienen pólizas de seguro, encontrándose en riesgo de que pase algo al manejar estos fondos o valores como robos o pérdidas.

### Pregunta N° 11

¿En el Hotel se usan Indicadores Financieros y de Gestión para mostrar cómo se encuentra la empresa?

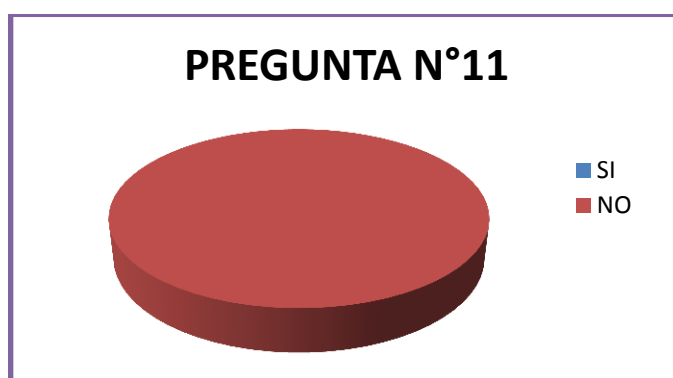
**CUADRO N° 11**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 11**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de las personas encuestadas dicen que el hotel no usa ningún tipo de indicadores financieros y de gestión para expresar como se encuentra el mismo para poder tomar decisiones presentes y futuras.



### Pregunta N° 12

¿El uso del efectivo es mínimo y existen depósitos bancarios inmediatos del dinero que ingresa a caja?

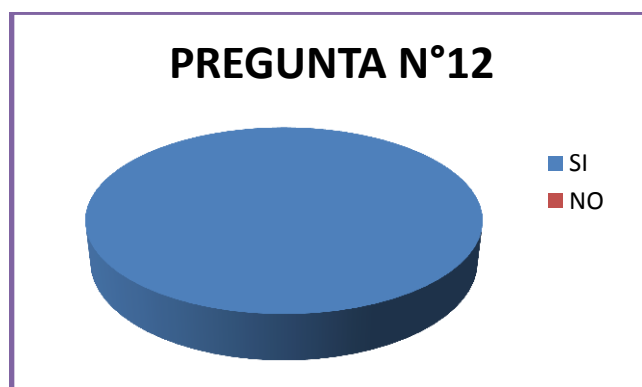
**CUADRO N° 12**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

**GRÁFICO N° 12**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### **Análisis e Interpretación:**

El 100 % de los encuestados dijeron que si que en el hotel se hacen los depósitos de manera diaria y se evita el uso del efectivo de manera alta, usando más el uso de cheques cuando resulta algún pago oportuno.

### Pregunta N° 13

¿La responsabilidad principal de cada fondo del restaurante, bar y hospedajes está limitada a una sola persona?

**CUADRO N° 13**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

**GRÁFICO N° 13**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados nos da a conocer que solo una persona se encuentra responsable del dinero del hotel ya sea por el restaurant, el bar, recepciones y hospedajes, evitando confusiones y perdidas de dinero.

#### Pregunta N° 14

¿Existen políticas de tipo formal expresadas en soluciones de la dirección superior, para las Cuentas por Cobrar por hospedaje y restaurant?

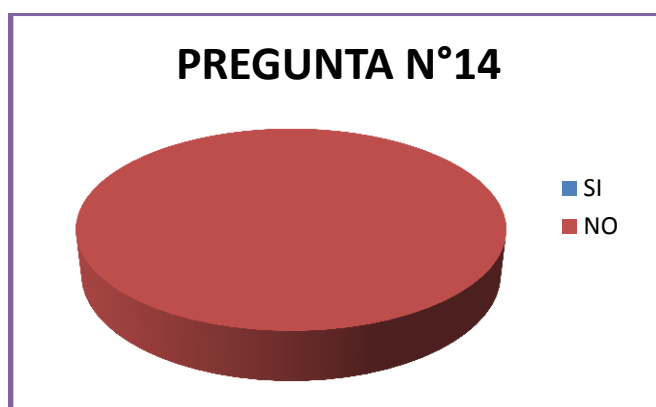
**CUADRO N° 14**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 14**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

#### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados manifiestan que no existen políticas para el cobro de las deudas pendientes en hospedajes y restaurant, de tipo formal, pero si hay políticas de tipo informal y de tipo implícito que no se encuentran de manera escrita en algún documento solamente de manera oral

### Pregunta N° 15

¿El inventario físico del hotel en su totalidad, es supervisado por personas independientes de responsables de llevar el registro actualizado constantemente?

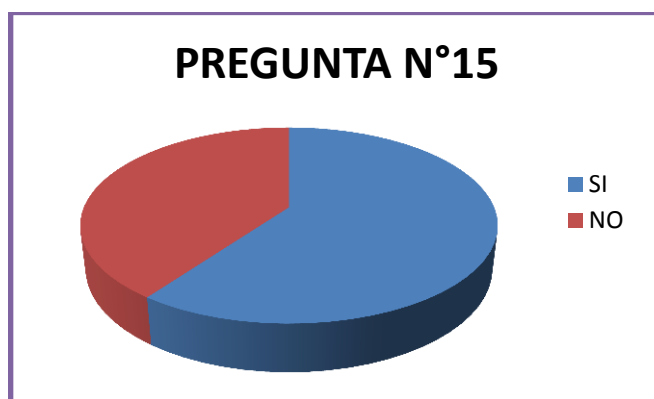
**CUADRO N° 15**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 15**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### Análisis e Interpretación:

El 40% encuestados manifiestan que no existe un registro de inventario actualizado constantemente supervisado por alguien diferente a quien realice los inventarios físicos, pero el 60% manifiesta que si existe supervisiones de manera ocular a ciertos inventarios de mercadería para el restaurant, en conclusión se puede llegar que de todas las personas de la administraciones no están al tanto de todo.

## Preguntas a Personal Operativo

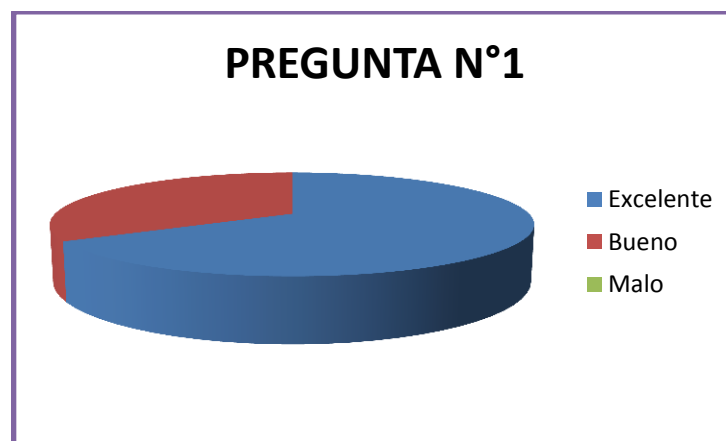
### Pregunta N° 1

¿Cómo clasifica el ambiente de trabajo?

**CUADRO N° 16**

Ambiente	N#	%
Excelente	7	70%
Bueno	3	30%
Malo	0	0
Total	10	100%

**GRÁFICO N° 16**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Francisco Salcedo

### Análisis e Interpretación:

El 70% de los encuestados dijeron que el ambiente de trabajo es excelente, un 30% dijo que el ambiente era bueno, terminando con un 0% nadie dijo que el ambiente de trabajo era malo, significando esto que las personas trabajan de manera agradable y con un buen trato.

## Pregunta N° 2

¿Conoce de algún tipo de sistema de control interno que tenga el Hotel?

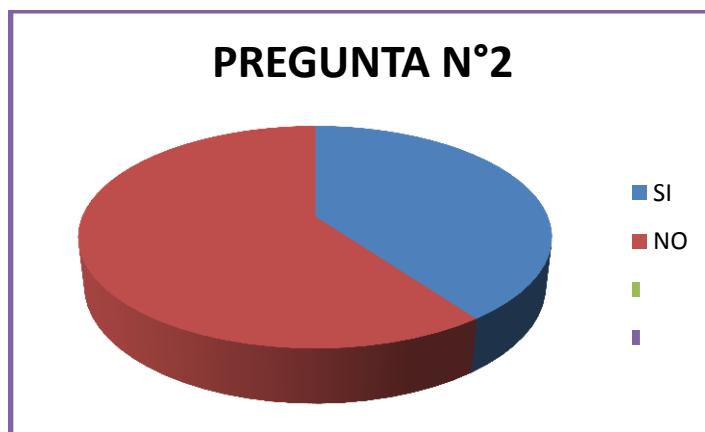
**CUADRO N° 17**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 17**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

Un 60% de los encuestados dijeron que no conocen de algún tipo de sistema de control interno dentro del hotel, mientras que el otro 40% dijo que si, podemos sacar en conclusión que una gran parte de empleados no sabían lo que es un sistema de control interno o no saben si el hotel tiene o no, el 40% que dijo que si dijeron por el sistema contable Aries Plus que maneja el hotel para facturación, roles de pago, contratos, etc.

### Pregunta N° 3

¿Existe algún sistema de control interno que sirva para demostrar la hora de entrada y salida del personal del Hotel?

**CUADRO N° 18**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 18**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

### Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados dijo que si tienen un tipo de sistema de control para las entradas, pero este sistema no es muy confiable porque es el de firmar en una hoja la hora de llegada y la hora de salida, puede existir riesgos de perdida de las hojas o falsificaciones de firma

#### Pregunta N° 4

¿Las funciones del personal que labora dentro del hotel se encuentran segregadas correctamente?

**CUADRO N° 19**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 19**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

#### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los empleados encuestados dijo que todo el personal que trabaja dentro del hotel en todas sus áreas tiene claro las funciones específicas que debe realizar.



### Pregunta N° 5

¿Los sueldos mensuales de los roles de pago al personal son de acuerdo a la ley?

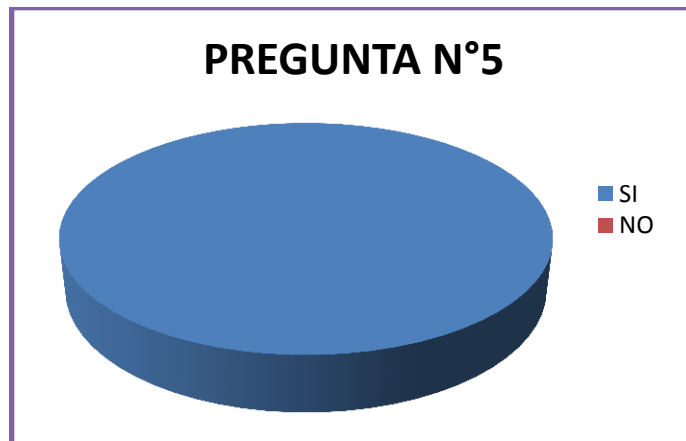
**CUADRO N° 20**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

**GRÁFICO N° 20**



Fuente: Encuesta

Elaborado: Autor

### Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados admite que todo está normal en el control de pagos y se lo hace de acuerdo como la ley manda sin problemas.

## ENTREVISTA



**OBJETIVO:** Determinar si el hotel “Mansión Santa Isabella” necesita de un Sistema de Control Interno para sus procesos administrativos y contables.

Entrevista realizada a la presidente del Hotel Mansión Santa Isabella

- 1- ¿Tiene el Hotel un Manual de Sistema de control interno que ayude a la administración y área financiera en sus procedimientos de manera eficaz y eficiente? ¿Por qué?**

No, porque en la actualidad no ha estado la persona indicada para el correcto uso de implantar un manual de sistema de control interno.

- 2- ¿Tiene el Hotel un plan estratégico, que no mas contiene, este cada año es actualizado?**

Sí, hay pero hasta el día de hoy no ha existido una actualización del mismo

- 3- ¿Cómo resuelven los problemas cuando se enfrentan a un riesgo de cualquier tipo financiero, económico o natural?**

Existen días largos diarios para poder prevenir, riesgos naturales y económicos, como la subida de impuestos, enfermedad de un empleado y falta, riesgo natural como cuando se va la luz que el día de ayer nos pasó.

- 4- ¿Cómo es la comunicación entre superiores y empleados?**

Excelente ya que existe el valor de la comunicación y respeto entre todas las personas que trabajan con el Hotel Mansión Santa Isabella.

- 5- ¿Cree usted que haría bien que el hotel tenga su propio sistema de control interno que ayude al alcance de los objetivos del mismo de manera eficiente y eficaz?**

Claro, ya que de esta manera nos ayudaría a conocer el alcance de los objetivos que nos hemos planteado.

## **HABITACIONES**

### **SIMPLE**

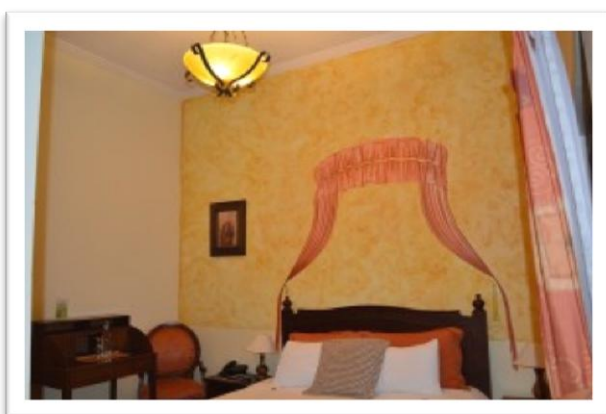


Cálido y confortable con camas dobles, baños modernos y Cable TV. Nuestros cuartos sencillos son perfectos para viajeros o ejecutivos.

Precio por noche (inc. impuestos):

\$60 USD

### **HABITACIÓN MATRIMONIAL**



Cuartos perfectos para parejas. Cuartos tienen camas queen o doble, y baños modernas. Pueden reservar cuartos con tinas.

Precio por noche:

\$85 USD

### **HABITACIÓN DOBLE**



Los cuartos twin tienen dos camas dobles, con gruesos duvet de plumon. Tienen grandes y modernas baños con ducas y tinas. Excelente para familias o amigos.

Precio por noche:

\$100 USD

## HABITACIÓN TRIPLE

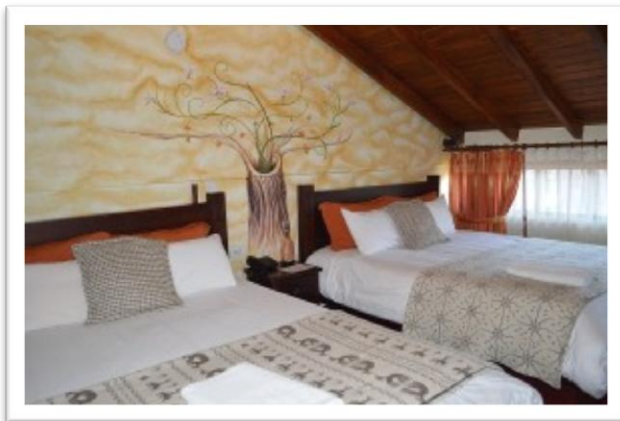


Cuartos triple tiene un cama doble y una litera grande, baño moderna con tina y ducha. La litera es de dos plazas en la parte baja.

Precio por noche (inc. impuestos):

\$120 USD

## LA SUITE



Más espacio para la familia o para una escapada romántica. La Suite un duplex con un sala de estar, comedor en la planta baja, y dos camas queen con jacuzzi en la planta alta.

Precio por noche (inc. impuestos):

\$160 USD

## NOTA

- Los precios son por habitación, y están sujetas a cambios

## **DESAYUNO**

Se sirve un desayuno buffet, que incluye muchas especialidades exclusivas de Ecuador. Frutas exóticas como la papaya y frutas de mango, locales, como uvilla, chirimoya y ganabaña, acompañado de yogurt natural, granola y hojuelas de maíz. Además, servimos a pan recién horneado en el hotel, café ecuatoriano y chocolate caliente, zumos frescos, quesos y jamones. Una deliciosa manera de empezar el día y explorar la increíble variedad de productos ecuatorianos.



## **ALMUERZO**

Un almuerzo típico consiste en Ecuador y el relleno sopa nutritiva, y el plato principal de carne, pollo o mariscos servidos con arroz o papas y ensalada, seguido de un postre ligero y delicioso jugo de frutas frescas.



## **CENA**

En el hotel contamos con un menú de fusión del Ecuador, dando un toque internacional a los clásicos ingredientes del Ecuador, todos de origen local, como la lubina, solomillo, gambas, langostinos, costillas. Para los postres se sirven los clásicos como brownie con helado, torta rematada fuente caliente crema de naranja o mango y helado de guanábana.



## MENÚ DEL BAR SUBTERRANEO “LA CUEVA DEL CURA”



### TRAGOS CALIENTES (Hot Drinks)

- |                                     |                    |
|-------------------------------------|--------------------|
| • Vino Hervido (1 Litro, ½ Litro) : | \$ 10.00 / \$ 5.00 |
| • Leche de Tigre:                   | \$ 6.00            |
| • Guayusa:                          | \$ 6.00            |
| • Canelazo:                         | \$ 6.00            |

### TRAGOS (Shots)

- |           |         |
|-----------|---------|
| • Whisky  | \$ 4.00 |
| • Tequila | \$ 4.00 |

### CERVEZAS (Beers)

- |             |         |
|-------------|---------|
| • Pilsener  | \$ 2,25 |
| • Club      | \$ 2,75 |
| • Budweiser | \$ 2,00 |
| • Artesanal | \$ 3,00 |

### VINO DE LA CASA (House Wine)

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| • Tempranillo Malbec | \$ 4.50 / \$ 21.00 |
| • Chenin Chardonney  | \$ 4.50 / \$ 21.00 |

### COCTELES (Cocktail)

- |                          |         |
|--------------------------|---------|
| • Mojito                 | \$ 4.00 |
| • Piña Colada            | \$ 5.50 |
| • Cuba Libre             | \$ 4.00 |
| • Margarita              | \$ 6.00 |
| • Margarita de Maracuyá  | \$ 6.00 |
| • Coctel de Cura         | \$ 5.00 |
| • Pisco Sour             | \$ 5.00 |
| • Gin & Tonic            | \$ 5.00 |
| • Tropical (sin alcohol) | \$ 3.50 |

## **BOTELLAS (Bottles)**

### **WHISKY**

- Jack Daniels \$70.00
- Jhonny Rojo \$50,00
- Grants \$40,00

### **RON**

- Bacardi Blanco \$25,00
- Ron Abuelo Dorado \$20,00

### **TEQUILA**

- José Cuervo Dorado \$45,00
- José Cuervo Blanco \$40,00
- Charro Blanco \$30.00

### **VODKA**

- Absolut \$50,00
- Finlandia \$40,00

## **TAPAS**

- MINI FILET MIGÑON

(suave carne envuelto en tocino servido con papas croquetas  
con queso derretido y una salsa de champiñones)

\$9.00

- ALITAS DE POLLO  
(10 alitas en salsa BBQ y papas fritas)

\$8.50

- MEDITERRÁNEO

(mezcla de jamones, embutidos, quesos, pan servido con  
salsa de vino)

\$10.00

<ul style="list-style-type: none"> <li>• NACHOS DEL CURA</li> </ul>	
(nachos, queso derretido, guacamole, crema agrio, carne mexicana, pico de gallo)	\$7.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• HAMBURGUESA</li> </ul>	
(Extra piña, cebollas BBQ, queso, papas fritas y ensalada)	\$6.50
(papas laminados, huevo y chorizo)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TORTILLA ESPAÑOLA</li> </ul>	\$7.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PORCIÓN DE PAPAS FRITAS</li> </ul>	\$1.75
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CROQUETAS DE LA MANSIÓN</li> </ul>	
(Esculturas de papa en salsa de queso)	\$8,50

**NOTA**

- Los precios están sujetos a cambios.



## PAQUETE CONTABLE ARIES PLUS



### OBJETIVO DE LA INFORMACIÓN.

Tener archivada la información del Sistema Contable Aries Plus, para poder dar a cualquier personal interno del hotel que vaya a ser seleccionado para su uso como función de trabajo.

#### Aries Plus

El sistema Aries Plus es una solución integrada contable, el cual está preparado para el cambio al que está sujeto las normas vigentes en nuestro país. Las herramientas y facilidades del sistema Aries Plus cubren la totalidad de los requerimientos de la gestión administrativa-contable.

#### 3.1.1.2 Módulos

Sus módulos que lo conforman son:

- CONTABILIDAD
  - ROL DE PAGOS
  - FACTURACION
- ADMINISTRACION
  - 1. Contratos
  - 2. Nómina de empleados